

# 「中央及地方政府服務滿意度調查」研討會

## 機關服務滿意度調查常見問題與改進

- 周祖誠
- 民國102年6月24、26日
- 行政院研究發展考核委員會





# 主講人簡介

---

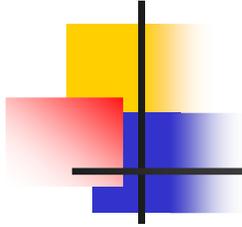
- 現任職務
  - 聯合報系 經濟日報 總經理
  - 聯合報系 民調中心/聯合行銷研究公司 總經理
- 政府服務
  - 行政院「政府服務品質獎」評審委員(第三~五屆)
  - 台北市政府民意調查諮詢委員
  - 行政院公務人力發展中心講座
  - 台北市政府公務人員訓練處講座
- 學歷考試
  - 政大政治系、台大國發所博士班
  - 僑務行政普考、高考及格



# 大綱

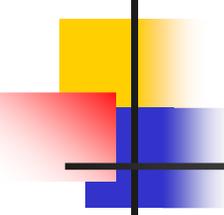
---

- 一、基本觀念
- 二、滿意度評獎指標
- 三、政府民調常見問題



# 一、基本觀念





## 民意調查不能隨便做

---

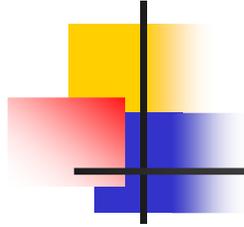
- 民調，不是設計個問卷，隨便發一發，再回收分析就算了事
- 不符社會科學研究方法進行的民意調查，就跟垃圾資訊一樣，沒有參考價值



## 民意調查難不難？

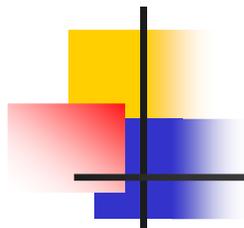
---

- 自己不會，就委外辦理
  - 難在找到一個嚴謹認真的委外機構
- 無法委外，就自己辦理
  - 難在要懂得正確的調查方法
- 自己不懂，就找專家協助
  - 邀請專家協助，機關應有成本觀念
  - 經費有限，可以考慮部份委外，調查設計及分析委託專業機構，執行



## 二、滿意度評獎指標





機關應有效的設計及執行滿意度調查，重視調查的信度與效度，包括抽樣方法、樣本數、樣本代表性、調查結果分析等。

--政府服務品質獎評獎作業手冊



# 服務品質獎民調相關指標

## ■ 機關形象

### ■ 2-1服務場所便利性

- 次評核指標：洽公環境適切程度(25分)
- 評分參考標準：民眾對機關整體洽公環境的滿意度

### ■ 2-2服務行為友善與專業性

- 次評核指標：服務親和程度
- 評分參考標準：民眾對洽公服務禮儀的滿意度(20分)



# 服務品質獎民調相關指標

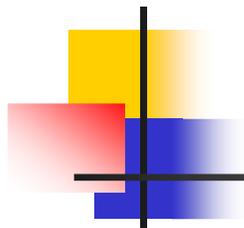
## ■ 顧客關係

### ■ 3-1 民眾滿意度

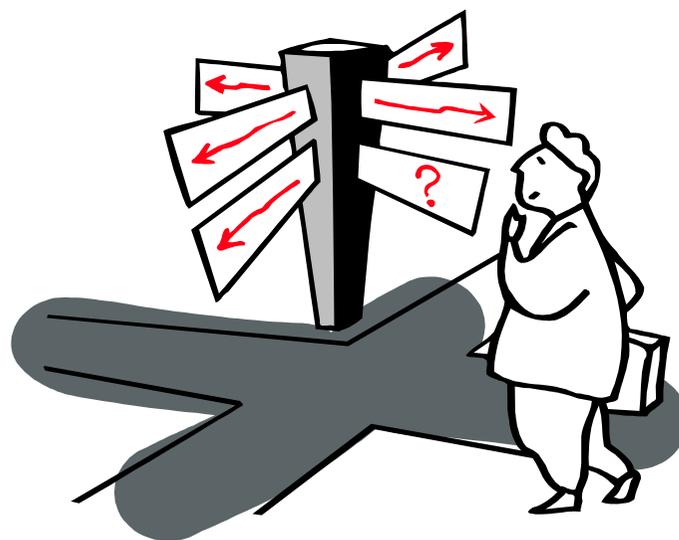
- 次評核指標：機關服務滿意度(80分)
- 評分重點：
  1. 信度與效度，包括抽樣方法、樣本數、代表性、調查結果分析等
  2. 服務滿意度成長數據，定期性辦理服務滿意度趨勢分析
  3. 有提出改善服務措施，且有執行績效者

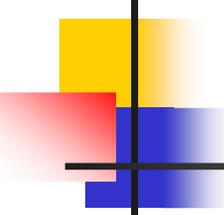
### ■ 3-2 民眾意見處理有效性

- 次評核指標：民眾意見回應與改善程度(70分)
- 評分重點：
  1. 信度與效度
  2. 民眾意見處理滿意度成長率數據



### 三、政府民調常見問題





## 調查機構問題

---

- 限於經費，機關自己執行滿意度調查，可信度受質疑
- 不論自己執行或委外執行，調查設計(問卷設計、抽樣方法、調查分析)不符合專業水準



# 調查方法問題

---

- 民意調查有多種方法
  - 量化方法：問卷調查、觀察記錄、實驗設計
  - 質化方法：焦點團體、深度訪談、參與研究
- 問卷調查有多種執行方法
  - 不同調查方法不宜合併分析



# 調查方法問題

---

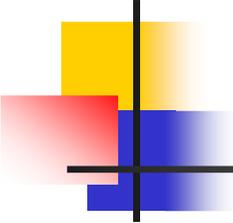
- 現場留置問卷
  - 要有鼓勵洽公民眾填寫的機制
  - 要有隨機抽樣的設計
  - 要能確保一定的填答數量
- 現場臨櫃調查方法錯誤



## 調查成功率問題

---

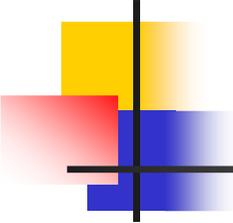
- 成功率越高，樣本越有母體代表性
- 無法計算成功率，就無法確知可信度



# 抽樣問題

---

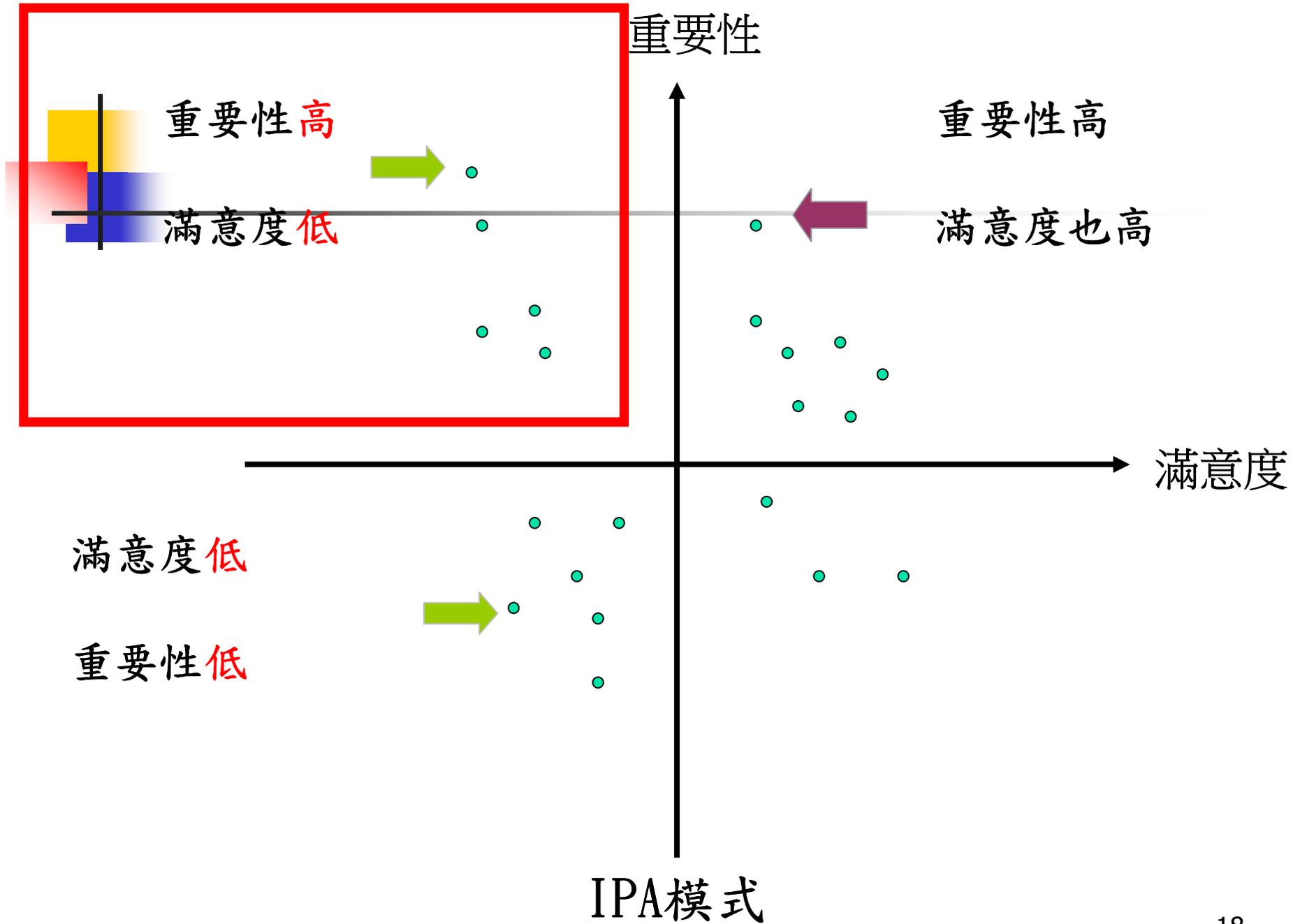
- 未做抽樣設計，全然不知問卷怎麼發出
- 有作抽樣設計，但未做隨機抽樣
- 沒有清楚說明抽樣的過程
- 誤用或錯用抽樣名詞：便利抽樣、立意抽樣

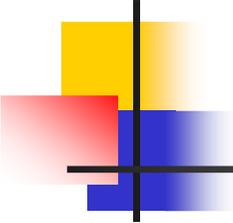


# 問卷設計問題

---

- 缺乏服務品質及滿意度的完整架構
- IPA(Importance-Performance Analysis)分析架構，調查各項目的滿意度及重要性
- 過度重視服務禮貌與態度，忽略機關特性及核心職能
- 問卷不具信度與效度

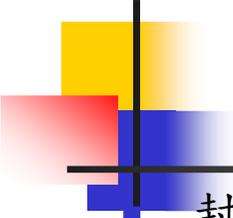




## 分析報告問題

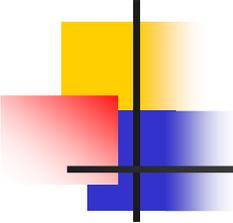
---

- 報告格式與體例不符合要求
- 過度強調滿意度的變化，忽略不滿意的原因，也未提出改善措施
- 未在相同調查對象、問卷設計、抽樣方法等的基礎上，做跨年度的趨勢比較



# 民調報告參考格式

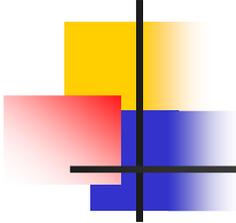
- 封面
- 摘要
- 目錄
- 圖表目錄
- 一、調查目的
- 二、調查方法：調查日期、調查對象、調查方法、抽樣方法、完成樣本、抽樣誤差、樣本結構及樣本代表性檢定
- 三、調查結果分析
- 四、研究發現與建議
  - 1.研究發現
  - 2.政策建議-又可分短中長期建議
  - 3.未來研究建議
  - 4.研究限制
- 附錄
  - 一、調查問卷
  - 二、各題百分比
  - 三、交叉分析表
- 註：民調報告都以雙面印刷為主



# 民調報告摘要

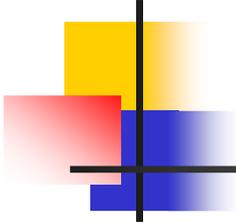
---

- 性質：總結所有的調查目的、過程、發現與建議，不是整份報告的縮小版，而是向決策主管展示最重要的調查結果。摘要是為了決策主管而寫的。
- 篇幅：一頁到兩頁
- 內容
  - 調查目的
  - 主要研究問題
  - 摘述調查過程
  - 調查主要發現
  - 結論-研究者對於研究問題的觀點與解釋
  - 政策建議



# 民調報告：調查方法(範例)

- 一、調查對象：設籍於新北市且年滿廿歲的新北市成年民眾。
- 二、調查方法：以電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行人員電話調查。
- 三、調查時間：民國101年11月25日至11月27日。執行時間為晚間6點15分至10點整。
- 四、抽樣方法：本調查係由隨機方式抽取調查樣本戶，再以戶內選樣法，隨機抽取戶內符合調查資格之受訪民眾。抽樣方法係以新北市住宅電話號碼資料庫為抽樣清冊，採分層系統隨機抽樣方式抽取電話樣本，並以尾數二位隨機方式變更之，以涵蓋未登記之住宅電話。
- 五、抽樣誤差：在95%的信心水準下，本次調查全體樣本的抽樣誤差在正負3.0個百分點以內。



# 民調報告：調查方法(範例)

- 六、統計方法：次數分配及交叉分析。
- 七、撥號結果說明：本次調查扣除戶中無設籍於新北市之合格受訪者及無人接聽、電話占線、停話、電話故障、空號及傳真機等非人為因素外，總共接觸到1,365 位合格受訪者，其中有293 人拒訪，實際完成的有效樣本為1,072 人，訪問成功率為78.5 %。

$$\begin{aligned}\text{訪問成功率} &= \text{成功樣本數} / \text{實際接觸之合格受訪樣本數} \\ &= \text{成功樣本數} / (\text{成功樣本數} + \text{拒訪數}) \\ &= 1,072 / 1,365 = 78.5\%\end{aligned}$$

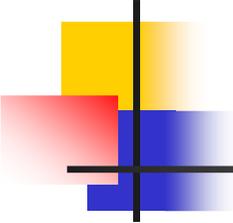
調查共計撥出7,976通電話，若以電話號碼數計算，則是4,922支電話號碼。表1-1是以電話號碼數為分母的撥號結果，其中順利成功訪問的家戶占抽樣電話之21.8%，至於未能完成訪問的電話中，21.3%經重撥三次後仍無人接聽，20.6%為空號，其餘電話接觸情形都低於一成。

# 民調報告：調查方法(範例)

表1-1 撥號結果表

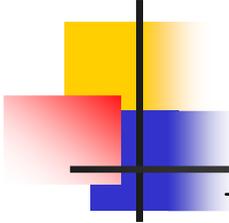
撥號結果	電話數	百分比
完成訪問	1,072	21.8%
無人接聽	1,047	21.3%
空號	1,013	20.6%
非住宅電話	383	7.8%
傳真機號碼	335	6.8%
拒訪	293	6.0%
在調查訪問時間內無法接觸到合格受訪者	282	5.7%
戶中無合格受訪者	166	3.4%
電話故障、暫停使用或改號處理中	98	2.0%
電話忙線中	68	1.4%
其他	165	3.4%
合計	4,922	100.0%

註：以電話號碼數為分母。



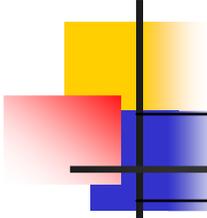
# 民調報告：調查方法(範例)

- 八、資料加權與樣本代表性檢定
- 為使樣本能充分反映母體結構，增加樣本的代表性及可靠性，本調查樣本結構依新北市廿歲以上設籍人口的性別及各區人口比例進行加權，以使樣本結構與母體資料一致。
- 調查樣本資料經過加權處理後，統計檢定顯示，加權後的樣本資料結構分布與新北市20歲以上設籍人口結構一致，並無顯著差異，加權前後樣本結構差異與加權後樣本代表性檢定結果請見表1-2。



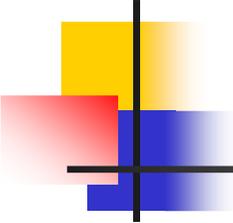
# 民調報告：加權前樣本分配表

		次 數	百分比
性別	男	803	50.1%
	女	801	49.9%
年齡	20至29歲	337	21.3%
	30至39歲	420	26.5%
	40至49歲	449	28.3%
	50至59歲	227	14.3%
	60歲以上	152	9.6%
教育程度	小學及以下	130	8.1%
	國、初中	160	10.0%
	高中、職	509	31.9%
	專科	301	18.8%
	大學及以上	497	31.1%



# 民調報告：加權後樣本分配表

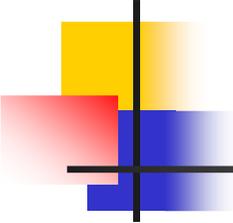
		次 數	百分比
性別	男	799	49.8%
	女	805	50.2%
年齡	20至29歲	345	21.9%
	30至39歲	332	21.0%
	40至49歲	347	22.0%
	50至59歲	257	16.3%
	60歲以上	297	18.8%
教育程度	小學及以下	345	21.6%
	國、初中	239	15.0%
	高中、職	479	30.0%
	專科	230	14.4%
	大學及以上	303	19.0%



# 撰寫報告

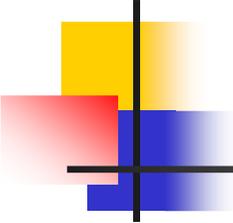
---

- 選擇有意義的變項來分析
- 簡化資訊
- 突顯重點
- 選擇有意義的結果做敘述
- 先描述整體調查結果，再做細部分析及比較



# 報告敘述方式(範例)

- 二、對臺北縣升格及合併規劃的看法
- (一) 臺北縣在98年優先升格為直轄市支持度
- 目前內政部正在針對「北、中、南3都」行政區域調整進行整體規劃，有關臺北縣升格和與北市合併的部分也有不同的規劃方案。
- 調查發現，對於讓臺北縣在明年(98年)優先升格為直轄市(非維持準直轄市)的政策，臺北縣民眾多樂觀其成，支持比率合計達77.3%，僅5.1%的人不支持北縣升格的政策，17.5%無意見。【圖2-2】
- 值得注意的是，臺北縣民不僅多數支持北縣在明年優先升格為直轄市，支持強度也占相當比率；其中，表示很支持北縣在明年優先升格為直轄市的比率占44.3%，33.0%還算支持，不太支持和很不支持者各占3.4%及1.7%。
- 交叉分析發現，臺北縣民眾對臺北縣在明年優先升格為直轄市政策的支持度，會因性別的不同而有顯著差異，在戶籍所在區域及鄉鎮市方面則無顯著差異。【表2-2】
- 其中，男性民眾支持臺北縣在明年優先升格為直轄市的比率和女性相同(各占77.3%)，但不支持比率則較女性高出3.7個百分點(男性7.0%：女性3.3%)。

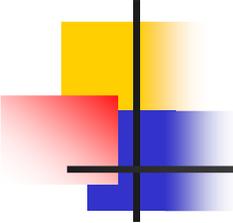


# 報告文字敘述1

---

- 考慮讀者特性

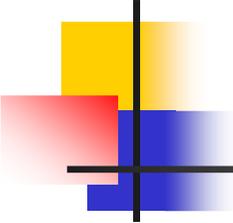
- 使報告簡明易懂，只用讀者熟悉的語詞，定義所有的專業術語
- 使用百分比，最多到小數點一位
- 用圖表作閱讀的輔助，圖表都是簡化後的資訊



## 報告文字敘述2

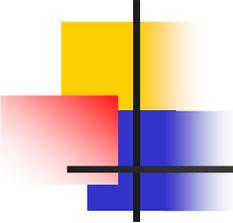
---

- 確認調查原始目的，調查報告應與調查的目的相連結
- 客觀與中立
- 注意前後因果關係的推論



## 報告文字敘述3

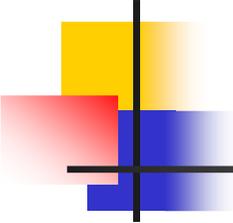
- 用現代時態來表達調查結果
  - 51.2%民眾支持縣市合併升格
- 用主動句，不要用被動句
  - 捷運轉乘措施被五成乘客認為需再加強
  - 五成乘客認為捷運轉乘措施需再加強
- 運用比較具有資訊內涵的標題
  - 等候時間是影響滿意度的主要因素
  - 影響滿意度的主要因素
- 原句複製受訪者的說法



## 調查報告運用問題

---

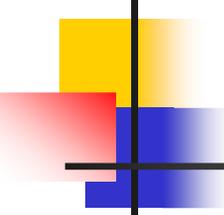
- 調查結果並未做為改善行政措施、提高服務品質的參考依據
- 調查結果延伸的改善措施，未追蹤改善效果



# 統計分析問題

---

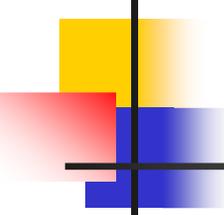
- 不同的問卷測量尺度(measurement scale)，可運用的統計方法不同
  - 非常滿意、滿意、不滿意、非常不滿意的Likert Scale，不能用平均分數表達結果
- 統計方法作弊
  - 用1到10分來打滿意分數
  - 1分等於65分，2分等於70分，8分以上等於100分



## 資料解釋-樣本推論母體

---

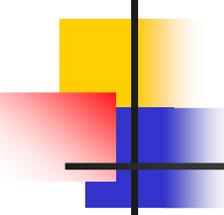
- 樣本訪問對象，即為推論範圍的限制



## 資料解釋-百分比的基數

---

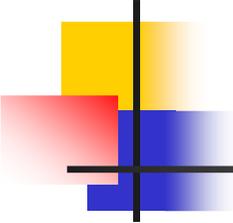
- 樣本太小，通常低於50，就不適合換算成百分比
- 改成以回收問卷中，有幾份贊成或主張何種意見為敘述方式
  - 20個受訪學校，有4個學校主張維持1/2退學制



## 資料解釋-成長百分點

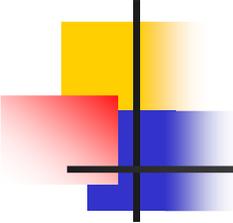
---

- 調查方法相同的情況下，兩次調查結果可以做比較
- 這次調查比上次調查的增減幅度，應以百分點表達
- 上次50%滿意，這次60%滿意，滿意比率增加10個百分點，而非10%



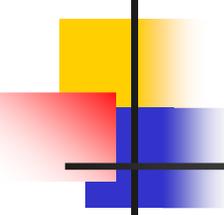
## 資料解釋-成長百分率

- 兩次調查間的成長率，應以前次百分比為分母，增減百分點為分子，計算成長率
- 上次 50%滿意，這次60%滿意，成長10個百分點，成長率為10除以50，為20%
- 由上次5%滿意到這次10%滿意，成長5個百分點，成長率100%



## 資料解釋-注意問題有無意義

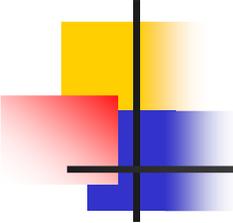
- 有些問題的內容答覆並無意義
  - Q您願意從哪裡開始搭空中纜車
    - 新北投公園 84.6%
    - 龍鳳谷 4.1%
    - 陽明山公園 7.3%
    - 遊客中心 4.2%
  - Q您願意搭乘哪個區間的空中纜車



## 資料解釋-不可過度推論

---

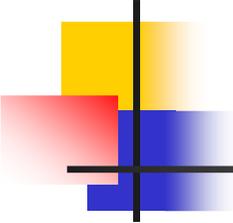
- 民調結果只反映民眾對調查問卷的看法
- 不宜超過問卷題目範圍，任意擴充解釋
  - 50%大專青年曾經想自殺
  - 六成國中學生曾經想逃家



## 資料解釋-涉及專業的問題

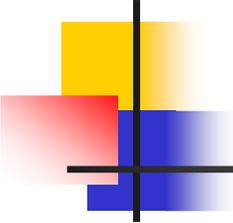
---

- Q: 請問您認為下列哪項措施對於解決市區交通問題最有效？
  - 1. 提高停車費    2. 進城車牌管制    3. 限發車牌    4. 鼓勵使用大眾運輸工具



## 資料解釋-已有精確統計資料

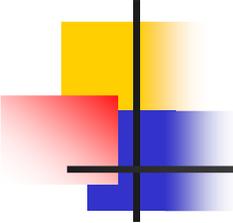
- 已有精準的資料
- Q. 請問您過去一年被開過幾次罰單？罰款金額多少錢？
- Q1. 您每個月撥打國際電話的次數？
- Q2. 最近三個月，您每個月平均國際電話帳單大約多少錢？



## 資料解釋-正反俱呈

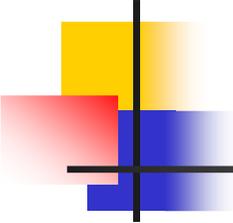
---

- 盡量正反意見的百分比都表達
  - 贊成興建核四的比率51%，不贊成比率45%
  - 贊成興建核四的比率51%，不贊成比率10%



## 資料解釋-換算人數

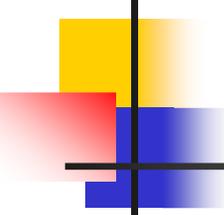
- 區間估計與點估計：任何一個抽樣調查百分比都是代表一個區間，而非一個點
- 51%不是一個點，而是代表48%至54%
  - 9.2%的成年人在減肥
  - 台灣有138萬人在減肥
  - 台灣有93萬人到183萬人在減肥



## 資料解釋-換算人數

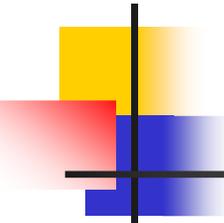
---

- 百分之五民眾表示曾送過紅包給政府官員民意代表等
- 前項數據相當於87萬民眾曾送過紅包
- 紅包金額平均18萬 8千多元
- 送紅包平均次數為3.5次
- 送紅包總金額1千635億元



## 資料解釋-解讀比率高低

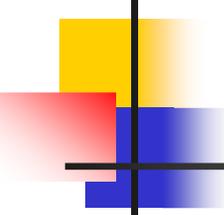
- 比率的高與低沒有一定的標準
  - 三成台北市民曾上過市府網站
  - 15%高中生有過性經驗
  - 15%國人如有機會考慮將移民國外
- 縱向比較-與過去相同調查比較
- 橫向比較-與全國數據或其他縣市比較



# 資料解釋-比較比率變化

---

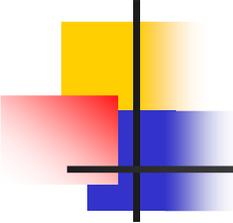
- 以相同基準的調查做比較
  - 調查方法
  - 調查對象
  - 調查範圍
  - 調查問卷
  - 抽樣方式
- 不同調查機構的結果，不宜相加計算平均數



## 資料解釋-不同機構調查結果

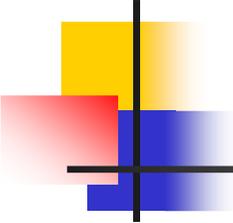
---

- 不同調查機構的結果，不宜相加計算平均數
- 取得原始調查報告，了解調查方法、抽樣過程、提問方式



# 機關服務滿意度的表達方式

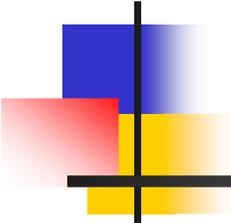
- 清楚說明各項滿意度調查的時間、對象、方法、樣本、抽樣誤差、信度、效度等資訊
- 可於附件中，以二至三頁，說明調查相關資訊及摘要主要內容
- 針對滿意度調查結果，應提出改善措施，付諸行動，並有績效產生
- 民調有多種方法，不限問卷調查



# 網站問卷常見問題

---

- 連結不到問卷題目內容
- 回答人數過少
- 跳題邏輯錯誤
- 選項範圍未設限制
- 問卷主題有誤
- 未積極行銷問卷調查
- 延續時間太長
- 調查結果未做分析及運用



# 問題與討論

---

如果還有問題……

[Tc.chou@udngroup.com](mailto:Tc.chou@udngroup.com)

02-86925588 ext.2536

221新北市汐止區大同路一段369號

經濟日報社