



# 問卷調查要怎麼做、怎麼看？

文/圖 鄭文吉

## 前言

問卷調查是社會科學領域常用的研究工具，由於可以同時對大量受訪對象進行填答，成本低、操作容易，因此常被廣泛應用於服務滿意度及對政策看法等需了解民眾意見的調查研究，也是農業推廣人員常用的研究工具。然而由於問卷調查的研究人員並沒有和受訪者直接接觸，僅能依靠問卷回答結果來了解受訪者的看法，因此事前問卷題目的設計及事後的統計分析就十分重要。本文希望能提供大家完整的問卷設計及分析過程的介紹，以作為農業推廣研究人員及農業從業人員參考。

## 問卷的設計

如果題目語意含糊不清，就會讓受訪者不知道你想問什麼，自然也不知道該怎麼回答，這樣調查出來的結果就會有問題。以下列出幾項設計問卷題目時需要考慮的因素：

### 一、了解背景資料

設計問卷題目前，要先充分了解這次調查主題的背景資料，才能問到真正想問的問題。否則辛苦了半天卻弄錯方向，豈不是白忙一場？

### 二、調查受訪者基本資料

問卷開頭通常都會詢問受訪者的基本資料，例如性別、年齡、教育程度等。這些資料除了了解受訪者本身狀況外，更可以作為交叉分析時的分類依據，用以探討不同性別、年齡及教育程度的受訪者對同一個問題的看法是否有差異等更深入的資訊。

### 三、問卷題目的設計

問卷題目可以採是非、選擇、填充或問答等多種問法。一般來說，書面的問卷調查方式大多採選擇題，方便計算每個選項的選填人數並進行統計分析；填充題與問答题則多用於透過電話或面對面討論的現場訪談調查，雖然分析上較為麻煩，但可以獲得較為深入的意見，或者作為受訪者補充意見之用。

### 四、問卷整體設計

問卷前面可以寫上問卷主題和說明文字，讓受訪者知道這問卷是誰做的、想調查什麼樣的事情，並強調這些調查內容只做研究用，絕不外流、不用擔心個人隱私外洩，最後一定要感謝對方幫忙，以提升對方填問卷意願。

若是郵寄的紙本問卷，為方便受訪者回信，也可直接把回郵信封印在問卷上，把回郵地址、說明文字和問卷題目分成三等份(如圖1)，受訪者填好後只要照原來的折痕折回、訂起來，就可丟進郵筒了。

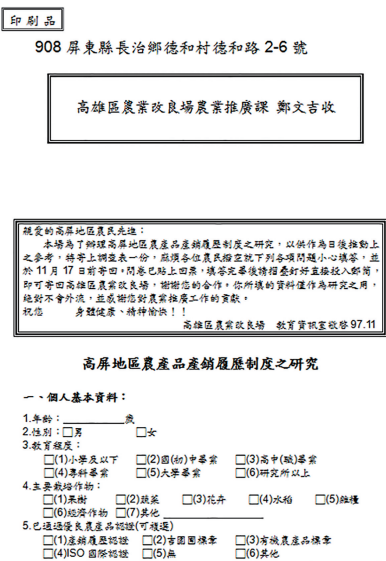


圖1. 問卷的整體設計

## 五、問卷受訪者的選擇

問卷調查必須依照調查目的來挑選不同的受訪對象，這樣才能真正代表這些人的意見。例如活動的滿意度調查，就必須在活動現場發問卷調查，如果為了衝數量，反而跑去路邊隨便找人問，甚至透過網路發給親朋好友幫忙寫，這樣得到的結果就不會是真正的「民意」。

然而，如果是新政策推廣意見調查，或新產品行銷的滿意度調查，除在說明會或宣傳活動現場發送問卷外，也可以透過網路問卷進行調查，這樣的調查對象就可能是全國民眾。當然，隨著受訪對象不同，調查結果所代表的「民意」也就不一樣，如果拿某個活動現場調查的結果或在 Facebook 貼文的網友留言，就說這是全國民眾的共同意見，這樣的報告可能會造成以偏概全的結果。

## 問卷的回收

一般來說，郵寄問卷回收率往往都不高，能收回兩三成就算不錯了，不要以為寄出幾份就應該收回幾份才對。雖然如此，要提升問卷回收率，還是有幾個可以改善的地方：

### 一、問卷篇幅不要太長

問題太多的話就要加以精簡，只問重點項目就好。如果問卷厚厚一大疊，受訪者可能看到就不想填了。

### 二、確認地址是否有效

問卷不是寄出去就沒事了，要能真正寄到對方手裡才有用，因此受訪者通訊錄的資料更新就很重要，不然問卷寄出去又被退回，只是平白浪費印刷費和往返郵資而已。

### 三、附上回郵

在問卷裡附上回郵信封，或者把回郵地址直接印在問卷上面(如圖1)，這樣受訪者只要把問卷放進回郵信封，就可以丟進郵筒了。

### 四、要致贈小禮物嗎?

舉辦抽獎或贈送小禮物活動可以提升民眾填寫意願，但也會提高成本，此外也可能導致受訪者為拿到獎品而故意報喜不報憂，這樣反而會影響調查結果，因此必須考慮是否必要。

## 回收資料的整理與記錄

問卷回收後，只要用常見的MSOffice Excel或LibreOffice Calc軟體就可以進行資料整理與分析，不一定要用到SAS或SPSS之類的專業統計軟體。說明如下：

### 一、資料選填次數的計算

整理問卷最麻煩的就是計算選填次數，因為要將受訪者填答的資料分類，計算每一題每個選項各有多少人選答，以便探討哪個選項選答人數最多。在Excel中計算次數，可以使用FREQUENCY或COUNTIF兩種函數，來計算某一個範圍內的資料符合某種特性的有幾個，再依照各題的答題次數與總人數之比例，即可整理出初步的敘述統計結果。

如果想進一步進行交叉分析，探討不同年齡、性別、學歷等不同類別受訪者對同一題目的答題情形，只要先針對基本資料排序，再把函數分別修正為不同類別受訪者所在的資料範圍，就可得到各類別受訪者的答題情形。

### 二、統計分析

做完次數分析後，就可根據結果排順序，說明選項選填人數多寡；若有作交叉分析，更可進一步說明不同類別間是否有不同趨勢。不過，雖然數字上看起來有差異，但這個差異是不是夠大到可

以稱之為「顯著差異」，就必需要經過統計檢定加以驗證才行。在這方面，最常用的就是卡方 (Chi-Square,  $\chi^2$ ) 獨立性檢定，用下列公式計算  $\chi^2$  值，再以自由度查表，即可判斷差異是否達到顯著水準：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}, \text{ 自由度 } df = (r - 1) \times (c - 1)$$

實務上，可利用Excel的CHITEST函數，從給予的觀測值和期望值直接計算出p-value，不用先算出  $\chi^2$  值，更不用查表；如果報告要求你一定要列出  $\chi^2$  值，可用CHIINV函數，即可利用剛剛所得到的p-value值及自由度，反推得到  $\chi^2$  值，這樣就可以減輕人工計算的負擔。

## 結果的撰寫

### 一、基本資料的介紹

既然問卷中有受訪者基本資料填答，在報告中就說明一下，讓人了解這次調查受訪者的背景。不過這些基本資料畢竟不是調查重點，故不用寫太多，以免有喧賓奪主之嫌。

### 二、是否有顯著差異？

當檢定結果呈現「不顯著」，那就必須接受，千萬不要硬拗。例如：「檢定結果未達顯著差異水準，其中以選A的最多，有××人；選C的次之，有××人…」。這樣的報告寫法，就不免有前後矛盾的問題了，類似這樣的描述在一般研究報告中相當常見，且是錯誤的寫法，不可不慎。既然差異不顯著，就表示大家差不多，又如何能說誰高誰低呢？

### 三、複選題的處理

對複選題來說，由於一個人可同時選很多答案，因此選1的人與選2的人可能是同一人，這樣就違背獨立性的原則。因此只要是複選題，就不應該作卡方獨立性檢定，只能就其趨勢加以探討。

### 四、不要寫流水帳

研究報告的敘述要挑重點講，細節請大家看附表資料即可。如果把表格裡面的數字用文字重新敘述一次，只會讓人看得眼花撩亂找不到重點。

### 五、沒有顯著差異也是一種結果

如果只挑選「有顯著差異」的部分題目來討論，這樣除了可能漏失重要的調查結果隱含的意義外，也會使研究目的難以彰顯，反而使報告的重點不易呈現。

## 結語

問卷調查除應用於政治或學術領域外，對於基層農民團體或產銷班甚至個體農戶也都十分有用。例如農漁會舉辦活動時，可在現場發送問卷詢問參加民眾的看法；或者在信用部、供銷部等單位的櫃檯上擺放問卷，詢問上門接洽業務的民眾對員工服務品質是否滿意。至於農業生產者、加工業者或者休閒農場、民宿業者，更可經由問卷調查來了解顧客對於新產品或服務的滿意度，以作為未來經營方式改進的參考。

藉由本文的說明，希望能對大家的問卷調查研究有所幫助。畢竟我們已經花了那麼多時間和精力去進行問卷的製作、發送、回收和整理，如果最後的報告只計算答題百分比等描述性資訊，而未進一步進行交叉分析，致使許多隱藏在其中的訊息無法呈現，也使得辛苦得來的資料無法發揮最大的效果，豈不是很可惜嗎？