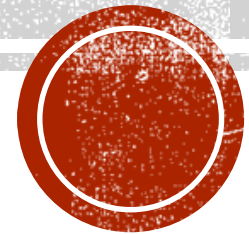


Department of Data Processing
Kaohsiung Commercial High School

Questionnaire Design and Survey 問卷設計與調查

蕭銘雄 董信煌
樹德科技大學資訊管理系
高雄, 台灣



大綱

1. 問卷題目設計
 - 題目怎麼問?
2. 問卷題目的尺度設計
 - 怎麼答?
3. 抽樣設計
 - 問誰?
4. 調查方法
 - 怎麼發放?





問卷題目設計

問卷的量表/題項設計

- 根據你的研究目的, 思考要問那些 大題.
- 大題想好之後, 再設計 小題.
- 文獻上常常有現成的題目可以參考.



一個簡單且典型的問卷內容

1. 使用情況或經驗

- 受訪者對這項產品或服務的目前使用情況或過去使用經驗.
- 例如：瞭解情況, 使用頻率, 使用目的, ... 等等

2. 感受或認知

- 受訪者對這項產品或服務的感受或認知.
- 例如：滿意度, 便利性, 信任度, ... 等等.

3. 個人或家庭基本資料

- 例如：受訪者的性別, 年齡, 教育程度, 職業, 所得, ... 等等.



問卷題目設計的基本原則

- 受訪者必須可以找到適合的答案填答。
 - 善用「以上」，「以下」，「其它」，來吸收可能的答案。
- 注意複選題的使用。
 - 複選題不容易填答，不容易輸入，也不容易分析。
- 開放填答的題目，不容易分析。





問卷題目的尺度設計



尺度的種類

1. 評等尺度 (Rating Scale)

- 受訪者針對每一題項, 主觀地填答分數, 無須與其它題項作比較.

2. 排序尺度 (Ranking Scale)

- 受訪者比較各個題項之後, 再進行選擇, 或排定其優先順序.

3. 分類 (Categorization)

- 類似性別, 職業....等題目.



評等尺度的種類

- **二選一 (Simple Category Scale, Dichotomous)**
- **多重選擇 (Multiple Choice)**
 - 單選 (Single-Response Scale)
 - 複選 (Multiple-Response Scale, Checklist)
- **Likert Scale (李克特尺度)**



二選一

■“我最常看聯合報。”

1.是 2.否

■“我最常看蘋果日報。”

1.是 2.否



多重選擇/單選

■“你最常看哪一種報紙?”

1. 中國時報

2. 聯合報

3. 自由時報

4. 蘋果日報

5. 其它



多重選擇/複選

■“你常看哪幾種報紙(可複選)?”

1. 中國時報

2. 聯合報

3. 自由時報

4. 蘋果日報

5. 其它



Likert Scale (李克特尺度) (1/2)

- 以第一人稱的方式, 陳述一句肯定句或否定句(但不是疑問句).
- 然後詢問受訪者同意的程度.
 - 5點尺度
 - 6點尺度
 - 7點尺度



Likert Scale (李克特尺度) (2/2)

■ “我最常看蘋果日報。”

1. 非常不同意

2. 不同意

3. 沒意見

4. 同意

5. 非常同意



排序尺度的種類

- Paired-Comparison Scale (成對比較)
- Forced Ranking Scale (強迫排序)
- Comparative Scale (對比)



成對比較

■“以下手機品牌相互比較,你比較喜歡哪一種?”

1. _____ iPhone

_____ HTC

2. _____ Samsung

_____ HTC



強迫排序

- “以下手機品牌, 請依你喜愛的順序, 由1-5排序.”

_____ iPhone

_____ HTC

_____ Samsung

_____ Sony

_____ LG



對比

- 跟你之前買的手機相比較, 這一款 Samsung Galaxy S7:

比較好

差不多

比較差

1

2

3

4

5



提醒

- 要採用那一種尺度,常常是研究者可以操控,但有時候也必須考慮受訪者的想法。
 - 通常尺度越複雜,對研究者越有利;但對受訪者而言,越不容易回答.
- 不同的衡量尺度不但牽涉到資料本身的特性,也影響到後續所應用到的統計分析方法.





抽樣設計



抽樣的種類 (1/3)

- Probability sampling (機率抽樣)
- Non-probability sampling (非機率抽樣)



抽樣的種類 (2/3)

■ Probability sampling (機率抽樣)

1. Simple random Sampling (簡單隨機抽樣)
2. Systematic Sampling (系統抽樣)
3. Stratified Sampling (分層抽樣)
4. Cluster Sampling (集群抽樣)



抽樣的種類 (3/3)

- **Non-probability sampling (非機率抽樣)**
 1. Convenience Sampling (便利抽樣)
 2. Purposive Sampling (計畫抽樣)
 3. Snowball Sampling (滾雪球抽樣)



便利抽樣

- 研究者可以隨意選取它所要的樣本, 只要方便就好.



滾雪球抽樣

- 下一個受訪者是由前一個受訪者引介而獲得。





調査方法



問卷測試

■ Pre-test (預試/前測)

- 找一批受測者(20位以內)來檢視問卷的題目。
- 受測者不見得是要符合你的母體條件(方便找到就可以)。
- 重點是在找出問卷題目設計上的問題或缺失;不是分析受測者勾選的答案。

■ Pilot Test (先導式測試)



與受訪者互動

1. 面對面訪談
2. 自我管理調查
3. 電話訪談



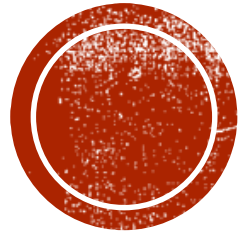
自我管理調查

■ 方式

- 網路問卷
- 自我填寫問卷
- 郵寄問卷
- ...



Thank You...



For your kind attention...