

問卷設計與調查方法

Questionnaire design and survey method

楊淑惠 助理教授 RD.MS,PhD,CDE

臺北醫學大學保健營養學系

27361661轉6568

sherry@tmu.edu.tw

學習目標

- 調查研究法之目的及實施過程
- 問卷與訪問調查法實施方式與優缺點
- 依研究目的和性質選擇適當的調查方法
- 熟悉問卷設計過程與注意事項

- 調查研究的意義與目的
 - 調查研究主要目的是為探討某現象的目前情況，以作為解決問題、改善現況，以及計畫未來的根據。
- 調查研究的種類
 - 依據調查範圍區分
 - 依據研究資料的收集方法區分
 - 依據收集資料的時間長度區分

— 依據調查範圍區分

- 普查：以母群體中的全部個體作為調查對象。
- 樣本調查：以母群體中的一部分個體為研究對象，利用統計分析方法驗證或考驗結果，藉以推論母群體的特性。

— 依據研究資料的收集方法區分

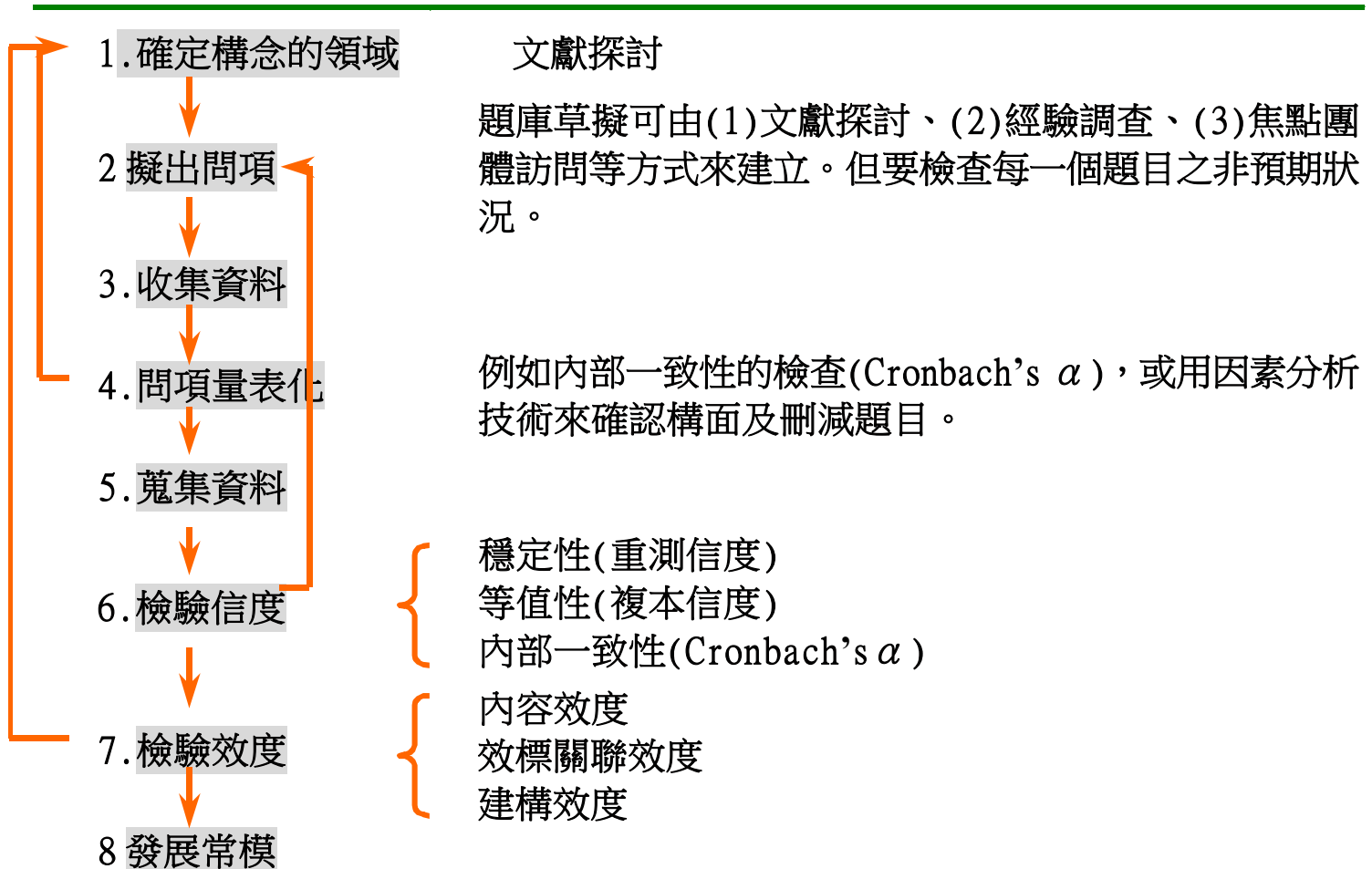
- 問卷調查：以受試者自填的方式進行。
- 訪問調查：是採受試者回答、研究人員填寫的方式進行。

— 依據收集資料的時間長度區分

- 橫斷式調查：在同一個時間收集不同年齡層研究對象的資料。
- 縱貫式調查：收集研究對象在一段長時間中的資料。

- 調查研究的實施過程
 - 確定研究目的
 - 作為整個研究計畫的依據。
 - 設計研究方法
 - 須依研究的性質、對象等決定。
 - 資料收集
 - 資料分析
 - 報告研究結果

量表(態度量表)發展的流程



問卷調查研究法－郵寄問卷方法

- 優點

- － 可節省大量經費及時間。
- － 受試者能充分表達自己的觀點。
- － 受試者較不受固定時間的約束。
- － 調查所及地區較為遼闊。

- 缺點

- － 無法確定是否為受試者本人。
- － 問卷回收率較低。
- － 無法控制受試者填答時的情境。
- － 受試者易誤解問卷題目的意義。
- － 無法要求受試者按題目順序填答。
- － 對於較敏感的題目可能不予作答。
- － 不易得到自然填答的答案。
- － 不易區分受試者沒有擲回問卷的原因。
- － 無法控制受試者回答的日期。
- － 問卷的型式不能太複雜。

問卷調查研究法—面訪實施問卷方法

- 優點

- 回收率高。
- 填寫問卷者確實為受試者本人。
- 研究者可以隨時解答易受誤解的題目。

- 缺點

- 調查範圍較侷限，調查對象可能缺乏代表性。
- 受試者可能有所顧忌，未能充分表達自己的觀點。
- 較費人力、時間及費用。

問卷型式－封閉式問題

- － 又稱為限制的問題或結構的問題。
- － 問題範例
 - 類別反應的問題
 - 有條件的問題
 - 評定量表
- 優點
 - － 有標準的答案，便於比較每個人的觀點。
 - － 省時省錢。
 - － 降低無關答案的回答比例。
 - － 便於處理敏感性的變項。
 - － 較易回答。
- 缺點
 - － 受試者容易隨意猜答。
 - － 無讓受試者釐清其答案的機會。
 - － 不易真正探索其觀點間的差異。
 - － 圈選答案時，容易發生筆誤。

問卷型式－開放式問題

- 又稱非限制的問題或無結構的問題。
- 優點
 - 可獲得比較深入的資訊。
 - 當研究者不知道問題的所有答案類別時，或想知道受試者認為最適當的答案類別時，可以採用開放式問題。
 - 當問題所需的答案甚多，為收鉅細靡遺之效，則適合採用開放式問題。
 - 問題過於複雜，無法濃縮成一些小問題時，可採開放式問題。
 - 可允許受試者針對題意暢所欲言，以釐清自己的答案及其品質。
 - 可讓受試者發揮創造力或給予自我表現的機會。
- 缺點
 - 資料可能沒有價值或與題意無關。
 - 受試者需有撰寫的技巧，才能順利表達自己的感受。
 - 需要預留較多的篇幅供受試者填寫答案，容易造成問卷過於冗長的印象。
 - 填答時需花較多的時間，易遭拒答。
 - 開放式題目需自擬答案，回答較困難。

問卷調查研究的優缺點

－ 優點

- 經濟方便：時間與金錢方面都較經濟，實施的手續亦較簡便。
- 不會有訪員的偏見參雜其中。
- 標準化的刺激：每位受試者所接受的刺激（問卷題目）完全一樣。
- 較具保密性：因為沒有訪員在場，受試者較願意坦承回答。

－ 缺點

- 回收率低。
- 拒絕填答。
- 問題偏易。
- 對象限制。

問卷設計常犯的錯誤

- 部份調查者將問卷設計與測驗(test)編製混為一談
- 問卷調查名稱未能明確
- 遣詞用字過於籠統含混
- 問卷題目的設計，未能秉持客觀公正的原則
- 問卷設計中，內容方面備受爭議之部份
- 問卷印刷編排的錯誤
- 文獻探討應先於問卷設計之前，並且注意題目編排順序
- 問卷題目儘量避免問一些與主題無關或很難回答問題
- 題目之回答選項不夠互斥性及周延性
- 問卷設計要考量未來變數如何量化
- 問卷設計要儘量避開敏感性問題

訪問調查研究法

- 結構性訪問
 - 又稱為標準化訪問。
 - 優點
 - 訪問資料易於比較。
 - 訪問資料在記錄與轉換時較無困難，正確性較高。
 - 訪問的問題與實施程序，具有良好的控制。
 - 受訪者的注意力不易分散。
 - 缺點
 - 無法對答案做進一步的深入分析，對問題無法做深切的了解。
- 無結構性訪問
 - 又稱為非標準化訪問。
 - 優點
 - 可深入探索人的動機，對問題做深入的了解。
 - 受訪者與訪員可以產生社會的交互作用，可從中找到豐碩的假設。
 - 缺點
 - 不易將所得到的資料量化，且不同的訪問資料無法做比較。
- 半結構性訪問
 - 兼具結構性訪問及無結構性訪問的優點。

實施訪問調查的注意事項

- 訪員的選擇與訓練

- 訓練的重點：

- 解研究問題的性質：包含訪問目的與研究的變項。但不宜讓訪員知道研究假設，以免影響訪員的知覺。
 - 了解問題的重要性：以激發訪員工作的動機與興趣。
 - 提供訪問所需的各項技巧：以利資料的收集而完成研究的目的。
 - 提供實際訪問的經驗：需讓受訓的訪員有實際練習訪問的機會，以熟悉各種訪問的技巧。

- 建立友善的訪問氣氛

- 訪問的氣氛應維持自在融洽，讓其具有充分的安全感。

- 記錄資料的方法

- 主要有二種方式：一是用筆記錄；另一是錄音記錄。

- 發問的方法

一 發問的方法

- 須熟悉訪問表上的每個題目，使發問順暢。
- 須依照訪問表上的題目語句發問，並依題目的順序發問。
- 發問時，不可像法官審問嫌犯般的態度。
- 對受訪者的回答應保持中立的態度。
- 訪問表上的每個問題都要問，不可任意地刪減。
- 若受訪者不了解或誤解題意時，不可擅加解說。
- 受訪者的個人背景資料須留到最後詢問。
- 可適時的給予受訪者積極的回饋。
- 如果受訪者的回答不適切、不完全或不清楚，訪員須繼續探求適切的答案。
- 如果受訪者回答「不知道」，訪員須仔細觀察以分辨回答不知道的原因。

訪問調查研究的優缺點

- 優點

- 容易取得較完整的資料
- 較易深入了解問題的核心
- 具有彈性
- 可控制情境因素
- 判斷資料正確性
- 確保答題次序
- 提高受訪動機
- 有較高的回收率
- 可使用較複雜的問題

- 缺點

- 費時且花費大
- 訪員的偏差
- 較少保密性
- 刺激缺乏標準化
- 受訪者分布的範圍較為狹小

- 電話訪問

- 優點

- 速度快
 - 成本低
 - 隱蔽性高

- 缺點

- 可信度低
 - 廢卷率高
 - 易造成研究誤差
 - 拒訪率高

問卷設計

- 在調查研究中，問卷是收集資料的主要工具，問卷的品質會影響到所收集資料的可靠性與正確性。
- 決定問卷型式
- 編擬問卷題目
- 專家審查
- 預試
- 修正問卷建構效度
- 完成正式問卷

問卷設計

- 決定問卷型式
 - 根據待答問題與研究對象的性質、調查實施的方式等，決定問卷的類型。
- 編擬問卷題目
 - 若有現成的問卷或量表，便可在徵求原作者同意後，直接引用或適當修改後使用，但若無現成的工具可用時，研究者就需要自行編製問卷。
 - 問卷中除了正式的題目外，尚可編擬幾道檢驗答題情況的題目，檢查受試者是否依某種順序或意念答題。

問卷設計，注意事項

- 清楚且簡單地敘述問題中的名詞。
- 明確的字詞。
- 使用肯定的敘述，避免採用雙重否定的問題。
- 避免不當或無法周延的答案。
- 避免採用含有雙重目的的問題或一個問題包含兩個概念。
- 在特別需要強調的字詞底下劃線。
- 避免使用學術上的專有名詞。
- 當要求評定等級或比較時，需有一個參照點。
- 避免有不當假定的題目。
- 敘述的問題需適合所有的填答者。
- 設計可得到完整答案的問題。
- 避免採用具有引導性的問題。
- 避免敏感性或具威脅性的問題。
- 應顧及填答者的教育程度。
- 僅發問重要的問題。
- 各個問題答案之間要互斥，而不要互相包容。
- 問卷中應包含：問卷題目、研究目的、指導語、個人基本資料等相關資料。

問卷設計

- 專家審查
 - 問卷編擬完成後，應邀請專家，對問卷內容提供修改的意見。
- 預試
 - 了解整個問卷的可行性。
 - 了解受試者未回答的原因。
 - 了解問卷的妥當性。
 - 發現許多未預期的情況。

- 修正問卷

- 試題分析

- 包括難度分析和鑑別度分析。

- 信度分析

- 指測驗分數的一致性 or 穩定性。
 - 考驗方法有以下四種：
 - 重測方法
 - 複本方法
 - 內部一致性方法
 - 評分者方法

- 效度分析

- 指測驗分數的正確性
 - 考驗方法有以下三種類型：
 - 內容效度
 - 效標關聯效度
 - 建構效度

- 完成正式問卷

- 版面編排重要原則：

- 敏感性的問題最好放在問卷的後面。
 - 開放式問題宜放在封閉式問題的後面。
 - 一般性的問題宜置於特定問題之前。
 - 由容易回答至較難回答者。
 - 按照邏輯順序呈現題目。
 - 指導語或填答說明應清楚明瞭。
 - 問卷的指示符號要明顯。
 - 印刷的紙張不宜太薄，字體須清晰易讀。

Summary

- 調查研究是應用問卷、訪問、測量或其他工具，經系統化程序，收集有關群體的資料，以了解群體資料普遍特質，作為解決問題、改善現況、計畫未來的根據。