



# 研究方法設計 - 調查研究法

顧志遠 教授

中華民國112年12月12日



根據母體所選擇出樣本，從事探求社會學變項與心理學變項的發生、分配、及其彼此相互關係的一種研究方法。

# 課程綱要

## 第十三講 調查研究法

- 調查研究法意義
- 調查研究法特徵
- 調查研究方法選擇標準
- 調查研究法
- 郵寄法
- 訪談法
  - ◎ 訪談法/重點集中法
  - ◎ 訪談法/客觀陳述法
  - ◎ 訪談法/深度訪談法
  - ◎ 訪談法/焦點群體法
- 電話訪談法
- 網路調查法



# 概論

## ■ 調查研究法意義

- 根據母體所選擇出樣本，從事探求社會學變項與心理學變項的發生、分配、及其彼此相互關係的一種研究方法。
- 要研究的就是受測者資料，以了解及預測有關群體的某些研究。
- 調查研究結果，可提出關聯性證據，但不能提出因果關係的證據。
- 企業研究，大都分都可歸類於調查研究法。
- 廣度研究，而非深度研究。

## ■ 調查研究法特徵

- 多以樣本為調查對象，稱為樣本調查研究，若以母體為對象，則稱之為普查。
- 調查研究的變項，主要是社會學變項(性別、宗教、社經水準等)及心理學變項(個人的態度、價值觀、行為等)。
- 可為簡單研究(敘述)，亦可為複雜研究(關聯)。

# 概論

## ■ 調查研究方法選擇標準

- 問卷及問題的複雜性。
- 受訪者調查所需要的時間與努力。
- 資料的正確性-敏感問題/訪談者效應/訪談者的作弊。
- 樣本控制。
- 完成調查所需的時間。
- 反應率。
- 成本因素。

|                | 人員 | 電話 | 郵寄 | 網路 |
|----------------|----|----|----|----|
| 1. 處理「問卷複雜度」能力 | 優  | 好  | 差  | 好  |
| 2. 完成問卷所需的時間   | 優  | 好  | 平平 | 好  |
| 3a.資料的正確度      | 平平 | 好  | 好  | 好  |
| 3b.訪談者效應的控制    | 差  | 平平 | 優  | 優  |
| 4. 樣本控制        | 平平 | 優  | 平平 | 平平 |
| 5. 完成調查所需的時間   | 好  | 優  | 平平 | 好  |
| 6. 反應率         | 平平 | 平平 | 平平 | 平平 |
| 7. 成本因素        | 平平 | 好  | 好  | 優  |

# 概論

- 調查抽樣包含四種統計誤差：Dillman (2000)
- 涵蓋誤差(coverage error) 要有母群體後，由母群體中抽出一些個體組成，如果其中沒有某些人的聯絡資訊的話，那就會發生涵蓋誤差，也就是母群體裡不包含未聯繫資訊的樣本。
- 抽樣誤差(sampling error) 也就是由群體中抽出樣本去推測母體特徵，如果樣本具有特性或較接近母體特徵的話則抽樣誤差就會減少，因此在計算時一定含有抽樣誤差，因此在做分析時會設定「信心水準」也就是信賴區間。
- 無回覆誤差(non-response error) 在實際的狀況中，經常是樣本中部分對象願意接受調查或回填問卷，部分對象不願回覆，在這種情況下，如果未回覆的對象與樣本中其他對象有不同的特徵或組成，便會導致無回覆誤差。
- 測量誤差(measurement error) 測量誤差當然就是指收到的答覆與真正要回答的答案有所差異，這個差異可能是因填寫資料當下的心情、環境、經驗而有所差異。

# 調查研究法-郵寄法

## ■ 提高郵寄問卷效率的方法

- 慎選研究問題與調查對象。
- 問卷的品質。
- 附加信函。
- 寄回容易。
- 問卷贊助者。
- 填答的誘因。
- 郵寄的方式。
- 郵寄的時間。
- 催覆的方法。

| 郵寄問卷優點        | 郵寄問卷缺點        |
|---------------|---------------|
| 經濟省成本         | 缺乏彈性          |
| 節省時間大量施測      | 回答率低          |
| 避免訪問者偏差       | 只能了解填答者語文行為   |
| 填答者有充分時間作答    | 不能控制填答的情境     |
| 填答者可利用最方便時間作答 | 無法掌握填答者的自發性回答 |
| 具隱密性          | 不能控制回答順序      |
| 題目標準化         | 不能確定係由填答者所填   |
| 實施範圍較廣        | 得到回答可能不完整     |
| 適宜用電腦處理       | 問卷設計者有問題無法補救  |
| 可郵寄亦可訪問       | 無法確定填答日期      |
| 可完全控制變項找出因果關係 | 不易採用複雜的問題深入研究 |

- 道德勸說
- 心力負荷
- 等值交換
- 問題預判
- 信度效度
- 問卷倫理

# 調查研究法-訪談法

## ■ 訪談法

- 訪談法是質性研究中，用於理解受訪者對研究問題的看法，或陳述對生活、經驗或情況的觀點等所採用的方法。
- 研究者以觀察者和參與者，記錄與研究言談互動，並由對話過程發現人們對社會事實的認知，或分享經驗與觀點的互動方式。
- 訪談者與受訪者雙方的地位和權力可能不一樣，交談的內容、談話的風格以及資訊的類型與多寡，是一種人為的談話環境不同。

| 訪問調查法                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 優 點                                                                                                                                                                                                                   | 缺 點                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 具有彈性。</li><li>● 有較高回收率。</li><li>● 可以控制情境因素。</li><li>● 可觀察受訪者非語言行為並因應</li><li>● 可控制問題呈現順序。</li><li>● 可鼓勵受訪者誠實或深入作答。</li><li>● 可以使用複雜問題。</li><li>● 可記下正確訪問日期，作日後比較參考。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 費時又費錢</li><li>● 訪問者偏差</li><li>● 時間沒有彈性</li><li>● 較少保密性</li><li>● 刺激缺乏標準化</li><li>● 樣本極少缺乏代表性</li></ul> |

# 調查研究法-訪談法

## ■ 訪談法種類

### □ 結構性訪問(標準化訪問)

- ✓訪問內容、程序、實施、表格均有標準化。
- ✓事先設計好固定結構的問卷，一般為是非題及選擇題。
- ✓受訪者不明白題目內容時，只能重複陳述或利用一致性說法解釋。
- ✓由於標準化，有良好控制，較可建立科學原則。
- ✓訪問資料紀錄與事實，讓比較沒有困難。
- ✓訪問情境結構化，注意力不易被無關因素分散。

### □ 無結構性訪問(非標準化訪問)

- ✓無訪問表格/程序/內容/順序等，訪問者見機行事。
- ✓預先擬定好議題和大方向，針對特定議題以較自由的型態對談。
- ✓訪問員以少量問題引導談話內容和方向，受訪者無顧慮陳述己見。
- ✓不適合考驗假設，但卻適合用於研究的探索階段。
- ✓能深入問題，適用研究知覺、態度與動機的問題。
- ✓所獲資料真實度高，但不易紀錄與量化。

# 調查研究法-訪談法

## ■ 訪談法特性

- ▣ 訪談法作為主要研究工具時，對於研究的變項必須進行嚴格的控制，需要訪問的對象和訪談哪些事件，皆需預先計畫和設計，並將各種問題考慮周詳。
  - ✓ 如有疏忽或遺漏，將嚴重影響整個或部分結果的推論。
- ▣ 訪談法作為輔助研究工具時，於研究過程中幫助澄清某些變項、關係、假設、步驟或幫助解釋由觀察與統計獲得的資料。
  - ✓ 訪談法只是輔助其他方法之不足，非單獨使用。
  - ✓ 如問卷前的訪問或問卷後的追查。
  - ✓ 此時設計可以較為鬆懈，不需嚴格控制變項。
- ▣ 研究執行上具有較大的操作彈性。
  - ✓ 有更多機會發現新問題，特別是複雜而抽象的問題。
  - ✓ 一些因觀察或統計獲得爭論較大的結果，只有用訪談法才能評量資料的效度。

# 調查研究法-訪談法

## ■ 訪談法設計與實施程序

- 依研究主題尋找願意參與訪談者。
- 研究者擬訂訪談大綱。
- 向受訪者說明研究目的及研究倫理。
- 徵詢受訪者同意訪談錄音。
- 訪談大綱只是訪談內容指引，訪談過程中可以依受訪者的話語，調整訪談順序。

## ■ 訪談法限制

- 訪談法成功與否有賴受訪者的意願或配合程度及其(本身)正確表達(報告、訪談)的能力。
- 會受到壓力、緊張及其他環境因素的影響(訪問員、受訪者)。
- 會受到受訪者情緒的影響。
- 自以為是的意識、自我憐惜的意識、表現自我優點的慾望、取悅或敵視訪問員的態度。
- 受地理距離限制交通的時間與成本增加，時間效益較差。
- 訪談過程耗費時間、精神、費用。

# 調查研究法-訪談法

## 訪談法優點

- 運用彈性(Flexibility)高。
  - ✓ 當問題敘述時，受訪者不瞭解，訪問員可以重述問題。
  - ✓ 受訪者表達不瞭解時，可進一步探查。
  - ✓ 可以控制問題的呈現順序。
  - ✓ 可依照受訪者的知識或瞭解程度，提出更具體的問題。
- 讓受訪者自由發表意見。陳述己見時，只要限制在某種程度的控制範圍之內。
- 訪談過程有機會評量所得資料的效度或信度。依據態度、表情、語言，分辨真偽。可觀察到受訪者的非語言行為，評估反應的正確性。
- 可詢問較複雜問題。運用不同的訪談問題，容易深入問題核心，可以獲得資料之完整度高。

## 訪談法缺點

- 訪問員(研究者)容易導致研究資料蒐集的偏差。
- 訪問員的認知/價值/性別/年齡/外表/服裝/態度/知覺/語氣等會影響訪問結果。
- 受訪談環境影響程度高。
- 訪問約談時間如碰巧受訪者有其他事要做，將影響回答認真態度。
- 訪談過程缺乏保密性。
- 在訪談過程中，由於面對面進行，敏感性問題未能產生保密效果。
- 回答缺乏標準化模式，難以量化統計。
- 受訪者數量較少，代表性易受質疑。
- 對訪問員的訓練成本高。

# 調查研究法-訪談法

## ■ 訪談法注意事項

- 訪問員條件與訓練。
- 事前做好受訪者聯繫工作，徵求受訪者同意；
- 審慎擬定訪談大綱，注意措詞與呈現順序；
- 建立友善氣氛。在訪談開頭詢問基本資訊時，聊幾句作破冰。
- 我們只是傾聽者，盡量不要打斷受訪者談話；
- 盡量用導引的方式，切記勿多言語發表自己的看法；
- 避免封閉式的問題，善用開放式的問題，激發受訪者思維；
- 隨時寫下自己注意到重要語言或肢體訊息；
- 依照原定的題目問；
- 原定訪談的每個題目盡量都問到；
- 錄音、錄影或拍照必須經過受訪者同意。
- 任何時候都要意識到5W1H，When [何時]/Where [何地]/Who [何人]/What [何事]/Why [為什麼]/How [怎麼做到的]

# 調查研究法-訪談法/重點集中法

## ■ 無結構型訪談法

### □ 重點集中法

#### ● 特徵

- ✓ 又稱集中訪問，它是集中於某一經驗及其影響的訪問。
- ✓ 將受訪者安排到一種特殊設計的情境，進行體驗，如觀賞一段解說影片(一場電影)、看一系列影像照片、聽一段音樂、聽一段廣播。
- ✓ 情境的重要因素、模式、過程與整個結構，事先已經分析過，並獲得一些初步的結果。
- ✓ 經過此種步驟，研究者可以建立有關蒐集資料的訪問標準。
- ✓ 訪問重點落在受訪者主觀經驗上，即個人對情境的解釋/看法。

#### ● 運用

- ✓ 重點集中法的基本假設，透過某種刺激，可以使受訪者情緒上產生特殊反應，研究者從這些反應獲得情報/訊息，再加以解釋。
- ✓ 當受訪者進入一種情境後，提出一些事先預備好的問題，讓受訪者回答，問題通常是結構不嚴謹，或完全無結構。
- ✓ 社會科學與行為科學使用不普遍，因其需要高度的技巧和豐富的想像力。視覺景觀、街道(商圈)改造和庭園造景運用比較多。

# 調查研究法-訪談法/客觀陳述法

## □ 客觀陳述法

### ● 特色

- ✓ 又稱非引導式訪問，讓受訪者對自己和自己的社會(團體)先作一番觀察，或先自我批判，再客觀的陳述。
- ✓ 研究者鼓勵受訪者將自己的信仰、態度、價值觀念、行為及其生活的社會(團體)，作客觀的討論與陳述。
- ✓ 強迫受訪者站在第三者的立場來批評或評論自己或自己的團體和組織。

### ● 客觀陳述法優缺點

- ✓ 優點-受訪者有機會陳述自己的看法與作法；不受既定框架限制。
- ✓ 缺點-容易流於主觀論述，以偏概全。

### ● 需考慮受訪者的處境和地位，若其沒有機會去觀察，或沒有能力去批判社會，必須審慎考慮此研究法的可行性及其效益。經理和基層員工處境和地位不同；老師vs.學生。

# 調查研究法-訪談法/深度訪談法

## ▣ 深度訪談法(In-depth interview)

- 又稱臨床訪問，藉由面對面(一對一)的言語訪談，獲得受訪者對於某種現象或研究議題/課題的主觀看法。
- 目的是瞭解受訪者(個案)主觀經驗，面對面的言語交換引發受訪者提供一些資料或表達他對某項事物的意見或看法，常用於個案調查。
- 強調雙方共同進行特定議題的對話討論，以建構對特定議題的認知基礎。
- 深度訪談法是透過雙方互動對話過程，並非只是吸取單方面既有的認知與態度。

| 優點                    | 缺點                                                                                                                   |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✓能對問題更徹底討論。獲得更多更深的瞭解。 | ✓訪問樣本數量較少、代表性不足，易受質疑。<br>✓不易將所獲得的資料加以彙整與分析。<br>✓優質的訪問員(熟練、能力、技巧)不易找、不容易訓練、不容易養成。<br>✓易受訪問員程度與水準影響其研究效益。<br>✓花費時間與金錢。 |

# 調查研究法-訪談法/焦點群體法

## □ 焦點群體法(Focus group interview)

- 焦點群體法與一般人員訪問的差異，前者資訊流程是多向，後者是單向。鼓勵受訪者彼此間的意見交流，每一個受訪者不僅聽取其他受訪者的意見，也向其他受訪者表達自己的感想和意見，個人的意見交互影響互相激盪，導致多方向的意見溝通。
- 可在短時間內針對研究議題觀察到大量的語言互動與對話，有經驗/開放的對話者，對話過程中，可迅速的激勵出多樣化的視野。
- 焦點群體法
  - ✓ 受訪者人數不宜過多(6-12人為宜)。
  - ✓ 受訪者之間需要具有高度同質性與專業性。
  - ✓ 注重客觀資料蒐集的作業程序。

| 優點                                                                                                                                           | 缺點                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 探索較新的研究議題，可以根據受訪成員的經驗，發展具體的研究架構，評量不同地點、不同人群的差異性質</li><li>✓ 可以對以前研究的結果和發現，尋求焦點群體法參與者的解釋與論證。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 主持人必須熟練才能勝任與掌控。</li><li>✓ 受訪者的意見往往非常分歧，不易達成共識。</li><li>✓ 參與訪談的研究對象少，故樣本數量小，恐代表性不足。</li></ul> |

# 調查研究法-電話訪談法

## □ 電話訪談法

- ✓ 利用電話或通訊軟體，同步詢答。
- ✓ 題目不宜太多。題目詮釋不宜太長，容易理解。
- ✓ 題目必須直述，盡量不要使用反向陳述方法。
- ✓ 操作上題目使用語音錄音，在確定通話後，直接語音撥放答案選項，再透過電話鍵盤回覆偏好答案的資料蒐集方式。

| 優點                                                                                                                                                                                                                                          | 缺點                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 電話普及性高，經濟、速度和效率。</li><li>✓ 可接觸到不易接觸的人。</li><li>✓ 事先約好特定受訪者，徵得受訪者同意，接受訪問的機會較大。</li><li>✓ 受到訪問員的影響較少。隱密性佳，易獲得坦誠的答案。</li><li>✓ 訪問員可以選擇樣本、訪問員依據自己方便的時間在家中打電話訪問。</li><li>✓ 完全電腦化操作：題目錄音、回答紀錄用。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 不完全的研究族群(母體)。</li><li>✓ 有的電話號碼沒有列在電話簿上/電話簿過時。</li><li>✓ 難使用訪問的道具。語意表達意涵上有限制。</li><li>✓ 可訪問時間較短。獲得的意見較短。</li></ul> |

# 調查研究法-網路調查法

- 所謂「網路調查法」是指：利用電腦製作問卷，同時時間內把問卷經由網路，迅速地傳送至大量上網受訪者的個人電腦中，並對結果加以分析與推估的調查方式。
- 網上調查法是利用現代信息網路來收集統計資料的方法。通過網路向被調查單位和個人發出調查提綱、表格或問卷，被調查者通過網路向調查者傳送信息。
- 網路調查法四種形式 - 電子郵件(E-mail)、全球資訊網(WWW)、網路論壇(Newsgroup)、電子佈告欄(BBS)。
- 贏利性的調查組織的網上調查服務，由①向全體用戶免費開放的公眾調查信息瀏覽服務、②向收費會員客戶的調查信息資料庫查詢服務、③向特需客戶的收費委託調查業務服務三個服務構成。
- 利用網上調查理論和技術是完全必要的和切合實際的：
  - 今天年輕人群已習慣使用網路溝通，代表未來用網路從事調查工作的普遍性，所以網上調查研究具有一定的現實意義。
  - 歐美關於市場調查和民意調查的網上調查已經相當廣泛。國外還針對網上調查開發出一些網上調查軟體。

# 調查研究法-網路調查法

## ■ 網路調查具有下列優點：

- **快速** - 成本低廉，在大量蒐集資料的能力上，遠勝於傳統的郵件及電話調查。根據研究，48小時內電子郵件問卷回收率可以高達84%。
- **不受調查時間限制** - 傳統的調查必須配合調查人的時間，造成受訪機會降低。透過網路調查，無論何時受訪者都能藉由電子郵件進行填答。
- **問卷設計更具彈性** - 網路問卷可以透過跳題/鎖題/分支等，讓受訪者不會看到厚厚問卷而降低作答意願。可進行填答邏輯驗證，提高效率。
- **減少人工作業** - 所得資料可以直接統計分析，因為問卷資料是透過電腦網路傳送，所以不用再花費時間人力輸入電腦，同時避免錯誤。
- **減少訪員干擾** - 透過網路調查，所有受訪者得到單一格式的問題，不會受到訪員的語調態度、訪員良莠不齊等，影響回答意願與結果。
- **能夠進行跨國調查** - 傳統的調查方法中，跨國調查往往要耗費大量的成本與時間，分析結果出來的同時卻早已喪失先機。

## ■ 網路調查缺點:需有受訪者電子郵件位址致使受訪群體有限/受訪者需具備一定的電腦技能/無法確定其問卷結果樣本是否具代表性/也有資料可信度問題。

# 調查研究法-網路調查法

## ■ 網路調查法方式

- **將問卷在網上發布** - 被調查對象通過Internet完成問卷調查，將問卷放置在WWW站點上，等待訪問者訪問時填寫問卷。這種方式的好處是填寫者一般是自願性的，缺點是無法核對問卷填寫者真實情況。為達到一定問卷數量，站點還必須進行適當宣傳，以吸引大量訪問者。
- **將問卷以E-mail傳送** - 被調查者完成後將結果通過E-mail返回。這種方式的好處是，可以有選擇性控制被調查者，缺點是容易遭到被訪問者的反感，有侵犯個人隱私之嫌。因此，用該方式時首先應爭取被訪問者的同意，或者估計被訪問者不會反感，並向被訪問者提供一定補償，如有獎回答或贈送小件東西，以降低被訪問者的敵意。
- **在討論群組發布主題** - 或者發布調查題目，這種方式與E-mail型一樣，成本費用比較低廉而且是主動型的。但在指向Web網站上的問卷在視頻會議、新聞組、BBS、聊天室上發布信息時，要註意網上行為規範，調查的內容應與討論組主題相關，否則可能會導致被調查對象的反感甚至是抗議。



## 研究方法設計 - 調查研究法

感謝聆聽、敬請指教!

顧志遠 教授

中華民國112年5月23日



根據母體所選擇出樣本，從事探求社會學變項與心理學變項的發生、分配、及其彼此相互關係的一種研究方法。