

## 一、各種訪問方法的比較

調查法「訪問」程序的實施方式，傳統上分爲：造訪、電訪、函訪；1995年後興起網路訪問，2000年後更形成風潮。而網訪又可再分爲電子郵件訪問、與網站訪問2種。

如何選擇訪問方法？

在各種訪問方法的比較方面，洪永泰[3]曾從調查資料的「人口分析」結果，對造訪、電訪、和函訪作一比較。

本研究則從「調查設計程序」的角度，從「抽樣、測量、訪問」加上「研究作業」4類指標，將造訪、電訪、函訪與網路訪問的比較，簡單歸納如表 3。

從理論統計的觀點，樣本代表性是由「抽樣」方法所決定的；但就應用統計實務經驗，「訪問」方法很微妙的會與抽樣方法發生互動影響。

表中的評比分爲三等：

佳：如果遵循正確的調查規範，配合嚴謹的研究態度，應該不致產生太大的誤差，可以獲得水準以上的成果。

可：可能因爲調查主題、參與人員、作業條件、以及當時社會環境，影響產生誤差的程度。調查成果有賴於研究主持人的設計、管理、詮釋能力。

劣：受限於外在的環境，實施的條件，非常難以達成理想的目標，或存在非常不易排除的重大誤差，會使調查的可推論性顯著降低。

一般說來，電訪和造訪在抽樣、測量、訪問等方面的效果較接近，適合以追求資料品質、有推論母群必要的調查。而函訪、網訪則在研究作業上占成本優勢，適合經費有限、尋找初級參考的調查，但應十分謹慎，避免作對母群的推論。

### (一)電訪：當前最適

電訪最容易接觸到受訪者，連繫、回應率比較高，也比較容易防弊，更可快速知道研究結果，尤其適於與電腦連線處理資料的作業方式。需求經費中等，成本亦有可接受性。在當前、與可見的短期未來，電話訪問特別適合作爲：商品市場調查、廣告效力調查、制訂公共政策的民意調查、以及需要長期追蹤受訪者以探討變易情形的各種調查。本研究者在1984年曾預言：「在我國選舉活動發展到相當成熟的階段以後，如果需要一種類似『預選』的活動，電話訪問也將是最有效率的預測工具。」1993年的縣市長選舉中，國民黨已首度使用電話調查作爲提名的參考數據之一。1997年以後，民進黨更常態性的將電話調查，作爲提名依據的百分之50。電訪已是大眾較認可的訪問方式。

但就中長期而言，電訪已經出現「科技」與「社會」變遷的挑戰。科技的挑戰來自手機和其他網路或行動通訊裝置，愈來愈

取代市內電話、家庭電話，而行動電話的母群清冊，不論實體或虛擬，取得都極為困難。社會的挑戰則是過於泛濫的各種商業、政治…調查，使得受訪者愈來愈不耐煩，同時詐騙電話盛行，也使民眾愈來愈不願回應陌生人來電。

## (二)造訪：變遷時刻

造府訪問則特別適用於電話不夠普及的地區，或是題目太長、太多，題意很複雜的調查。不過，造訪所需的人力、物力規模也最大。尤其如果想擴大樣本的分散性，在實務上很不容易實施。

第二次世界大戰後興起的調查法，曾經使用地圖作為虛擬清冊，也曾經發生過效果。但隨著城市建設速度遠超過地圖出版，以及實施造訪的高成本，這個方法慢慢沒落了。

然而，科技的發展，似乎又重燃了一線契機。衛星影象--如Google 地圖、行動網路工具--如ipad級的平板電腦，使得造府訪問的可行性又出現變遷的可能。

當然，造府訪問的「隱私權障礙」與「高成本門檻」依然存在，作為公共調查仍有難度，但作為商業調查，應有樂觀性。

## (三)函訪：可作參考

函件訪問的連繫率、回應率通常偏低，收集所得的資料缺乏代表性，適於作正式研究之前了解概況的斥侯調查（pilot study 或稱前測），或是純粹將資料引為參考，而不適於推論、估計、預測或是作決策的調查。不過，當想要大致知道一些特別敏感的問題，或是經費特別侷促時，函訪也不無可取之處。

## (四)網訪：低成本、低推論性

網訪又可再分為電子郵件訪問、與網站訪問2種。電子郵件訪問當前的優缺點和函訪很接近，而網站訪問就類同便利抽樣中的「虛擬街頭抽樣」訪問法。不過，近年實務上兩者經常搭配進行。

因當前網路使用尚未完全普及，合格網路使用者更少一些，網訪的樣本代表性比函訪更不足，甚至連以小團體為範圍的母群，其成員都可能沒有網路帳戶，使得清冊取得更難。同時，函訪具備可匿名的特性，往往作為訪問敏感問題的工具，在網訪時受訪者便難以遁形，失去了這項優點。不過，網訪是在電腦上執行，在處理複式問題-即需要依據受訪者選項而跳到不同題目時，可以自動化處理，避免人為錯誤，遠優於函訪。由於成本低與作業資源需求少，在當前與可預見的未來，網訪依然是作非科學性調查時的一項簡易工具。

進一步的分析，可參考吳統雄的「[網路訪問法適用性之探討](#)」。

表格9-1 各種訪問方法的綜合比較

項目	電訪	造訪	函訪	網訪
(一) 抽樣				
實質母群清冊完整性				
同質小團體	佳	佳	佳	可-劣
公眾	劣	劣	劣	劣
實質母群清冊取得性				
同質小團體	佳	佳	佳	可-劣
公眾	可	劣	劣	劣
虛擬母群清冊完整性				
公眾	佳	佳	劣	劣
虛擬母群清冊取得性				
公眾	佳	可	劣	劣
樣本數決策參數	佳	佳	劣	劣
抽樣方法設計-分散性	佳	劣	佳	劣
(二) 測量-問卷				
問題的多寡	可	佳	可	可
命題的型式				
題意複雜性	劣	佳	可	可
複式問題(跳題)	佳	可	劣	佳
開放式問題	佳	可	劣	劣
測量工具				
直接詢問	佳	佳	佳	佳
態度-心理測量	佳	佳	可	可
(三) 訪問				
受訪樣本代表性				
連繫率	佳	可	劣	劣
回應率	佳	可	劣	劣
合格率	不一定	不一定	不一定	不一定
資料填答正確性	佳	佳	可	可
敏感性問題(匿名性)	可	可	佳	劣
防止訪員偏差	佳	可	-	-
收集觀察資料	可	佳	劣	劣
(四) 研究作業				
時間	佳	劣	劣	劣
經費	可	劣	佳	佳
作業場所	佳	劣	佳	佳
電腦連線作業	佳	變遷中	劣	佳
研究人員士氣	佳	可	-	-