



應用性社會科學調查研究方法系列叢書

郵寄問卷調查

Mail Survey

本書詳論採取信件調查方法 (Mail Survey) 時，如何減低各種抽樣偏見與答覆問題時可能產生的誤差，如何從中收集到品質優良的資料，以及如何提高回覆率等相關課題，內容詳盡深入，除了探討進行的策略之外，也針對進行的步驟，作充分的討論，是實務研究人員的優質參考書。



國家圖書館出版品預行編目資料

郵寄問卷調查 / Thomas W. Mangione 著；朱瑞淵、王昭正
譯。--初版。--台北市：弘智文化；1999（民88）
面：公分（應用社會科學調查研究方法系列叢書；10）
參考書目：面；
含索引
譯自：Mail Survey：Improving the Quality
ISBN 957-97910-2-3（平裝）

1. 調查法 2. 社會科學—研究方法

501.24

88004627

郵寄問卷調查

原 著 / Thomas W. Mangione

譯 者 / 朱瑞淵、王昭正

校 閱 / 孫智陸

執行編輯 / 古淑娟

出版者 / 弘智文化事業有限公司

登記證 / 局版台業字第 6263 號

地 址 / 台北市丹陽街 39 號 1 樓

E-Mail：hurngchi@ms39.hinet.net

電 話 / (02) 23959178 · 23671757

郵政劃撥：19467647 戶名：馮玉蘭

傳 真 / (02) 23959913 · 23629917

發行人 / 邱一文

總 經 銷 / 旭昇圖書有限公司

地 址 / 台北縣中和市中山路 2 段 352 號 2 樓

電 話 / (02) 22451480 傳真 / (02) 22451479

製 版 / 信利印製有限公司

版 次 / 1999 年 8 月初版一刷

定 價 / 250 元

ISBN 957-97910-2-3

弘智文化事業出版品一覽表

弘智文化事業有限公司的使命是：

出版優質的教科書與增長智慧的軟性書。

心理學系列叢書

1. 《社會心理學》
2. 《金錢心理學》
3. 《教學心理學》
4. 《健康心理學》
5. 《心理學：適應環境的心靈》

社會學系列叢書

1. 《社會學：全球觀點》
2. 《教育社會學》

社會心理學系列叢書

1. 《社會心理學》
2. 《金錢心理學》

教育學程系列叢書

1. 《教學心理學》
 2. 《教育社會學》
 3. 《教育哲學》
 4. 《教育概論》
 5. 《教育人類學》
-

心理諮商與心理衛生系列叢書

1. 《生涯諮商：理論與實務》
2. 《追求未來與過去：從來不知道我還有其他的選擇》
3. 《夢想的殿堂：大學生完全手冊》
4. 《健康心理學》
5. 《問題關係解盤：專家不希望你看的書》
6. 《人生的三個框框：如何掙脫它們的束縛》
7. 《自己的創傷自己醫：上班族的職場規劃》
8. 《忙人的親子遊戲》

生涯規劃系列叢書

1. 《人生的三個框框：如何掙脫它們的束縛》
2. 《自己的創傷自己醫：上班族的職場規劃》
3. 《享受退休》

How To系列叢書

1. 《心靈塑身》
 2. 《享受退休》
 3. 《遠離吵架》
 4. 《擁抱性福》
 5. 《協助過動兒》
 6. 《迎接第二春》
 7. 《照顧年老的雙親》
 8. 《找出生活的方向》
 9. 《在壓力中找力量》
 10. 《不賭其實很容易》
 11. 《愛情不靠邱比特》
-

企業管理系列叢書

1. 《生產與作業管理》
2. 《企業管理個案與概論》
3. 《管理概論》
4. 《管理心理學：平衡演出》
5. 《行銷管理：理論與實務》
6. 《財務管理：理論與實務》
7. 《重新創造影響力》

管理決策系列叢書

1. 《確定情況下的決策》
2. 《不確定情況下的決策》
3. 《風險管理》
4. 《決策資料的迴歸與分析》

全球化與地球村系列叢書

1. 《全球化：全人類面臨的重要課題》
2. 《文化人類學》
3. 《全球化的社會課題》
4. 《全球化的經濟課題》
5. 《全球化的政治課題》
6. 《全球化的文化課題》
7. 《全球化的環境課題》
8. 《全球化的企業經營與管理課題》

應用性社會科學調查研究方法系列叢書

1. 《應用性社會研究的倫理與價值》

-
2. 《社會研究的後設分析程序》
 3. 《量表的發展：理論與應用》
 4. 《改進調查問題：設計與評估》
 5. 《標準化的調查訪問》
 6. 《研究文獻之回顧與整合》
 7. 《參與觀察法》
 8. 《調查研究方法》
 9. 《電話調查方法》
 10. 《郵寄問卷調查》
 11. 《生產力之衡量》
 12. 《抽樣實務》
 13. 《民族誌學》
 14. 《政策研究方法論》
 15. 《焦點團體研究法》
 16. 《個案研究法》
 17. 《審核與後設評估之聯結》
 18. 《醫療保健研究法》
 19. 《解釋性互動論》
 20. 《事件史分析》

瞭解兒童的世界系列叢書

1. 《替兒童作正確的決策》

觀光、旅遊、休憩系列叢書

1. 《觀光行銷學》
-

資訊管理系列叢書

1. 《電腦網路與網際網路》

統計學系列叢書

1. 統計學
-

應用社會科學調查研究方法系列叢書 10

郵寄問卷調查

Mail Surveys
Improving the Quality

Thomas W. Mangione 著
朱瑞淵、王昭正譯
孫智陸校閱

弘智文化事業有限公司

Thomas W. Mangione

Mail Surveys : Improving the Quality

Copyright © 1995

By Sage Publications, Inc.

ALL RIGHTS RESERVED

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the publisher.

Chinese edition copyright © 1999

By Hurng-Chih Book Co., Ltd..

For sales in Worldwide.

ISBN 957-97910-2-3

Printed in Taiwan, Republic of China

前言

就我個人在涉獵各種與調查資料蒐集有關的替代方法歷程中，有機會撰述一部以郵寄問卷調查技巧為主的著作，可說是一種相當有趣的發展。當我在 1960 年代末期與 1970 年代初期，於密西根大學的調查研究中心初次接受調查方法論方面的訓練時，要想獲得高品質的資料，事實上只有一種方法可供考慮——那就是親自面談（in-person interview）。然而，當擁有電話的人開始增加、而隨機撥號的技巧也獲得發展之後，電話調查（telephone surveys）就成了人們所青睞的另一項可供選擇的策略。電話調查方式所反映的，是存在於成本與品質之間一種最適宜的交換結果。而郵寄問卷調查之所以總被人們認為是一種最後才考慮的資料蒐集過程，最主要的原因就是回覆率方面的問題。

雖然如此，已有為數越來越多的研究團體證實了在進行郵寄問卷調查的時候，有許多的方法及細節可供運用，而讓我們得以產生出高品質的調查結果。就我個人來說，我堅信郵寄問卷調查的活動提供高品質的資訊。我撰寫本書的目標，就是要將郵寄問卷調查研究時所不可或缺的各

種關鍵要素，以簡明的摘要方式提供給各位作為參考。當諸位在閱覽本書時將會發現一項重點：在一項郵寄問卷調查研究中要想確保能獲得高品質的成果，絕不是只知道如何來引致令人滿意的回覆率就可以竟其功的；它還牽涉到要如何降低造成錯誤的其他根源，例如抽樣時所可能產生的各種偏見，以及答覆問題時所可能出現的誤差。本書便以這些對獲致成功有著舉足輕重之影響的各種因素為重點，讓各位能夠更了解其中的精髓及技巧。

藉此機會，我也要向自己的兩位良師致上誠摯的感激之意；我在調查技巧上之所以能夠更加精進及符合社會化之要求，他們兩位可說是居功厥偉。Robert (Rob) P. Quinn 是我在密西根大學時的良師。我有幸由他身上學習到如何讓一項調查不僅是簡明易懂，而且還能夠臻於藝術的境界。他在指導我的時候，展現了一種出類拔萃的關鍵要素：他先讓我有自由發揮及嘗試的空間，然後再提供一種具有建設性的評論，使我的工作更加純熟精鍊。

當我取得博士學位後，在起初十八年內所進行的各種調查工作，都是與 Floyd J. (Jack) Fowler, Jr. 並肩完成的。他也是密西根大學的畢業生，因此我們在研究的社會化歷程上，具有相同背景。當我們在波士頓麻塞諸塞州立大學的調查研究中心共事的那段時間裡，我發現他在追求高品質的資料蒐集成果方面，可說是奉行不渝而且全力以赴。

在追求資料品質方面，Rob 與 Jack 兩人都教導我一種意義深遠的觀念。它不但是我們在研究時所應追求的一項目標，而且你也可以幫助其他人在他們本身的工作中達到

這種高品質的境界——只要你能夠尊重其他人的研究目標，並且將你自己爲了產生高品質資料時所使用的各種技巧與方法熱誠地與他們共享。Rob 與 Jack 兩人對於資料品質的追求可說是不遺餘力；就這方面而言，他們對本書的問世可說是功不可沒。

除了他們兩人之外，還有許多其他的人對於本書之得以付梓也提供了直接與間接的貢獻；我謹在此向這些幕後英雄致上誠摯的感謝。在過去的十五年內，我同時在波士頓大學及哈佛大學的公共衛生學院（Schools of Public Health）執教，教授調查研究方法論方面的課程。當你每天都必須面對一群研究所的學生，並且試著以言語清楚地向他們表達出如何使調查研究臻於最佳的境界時，我相信這應該是讓一個人能夠持續將其焦點置於資料蒐集品質方面的最好方式了。我在本書中所提到的內容，也許也都是我在課堂上執教時所發展而來的心得。我也衷心感謝我的所有學生，因爲他們幫助我讓這些訊息得以更加精純地具體化。尤其是當我於 1991 年在哈佛執教時的那班學生，他們在有關於改善郵寄問卷調查的許多研究主題上，協助我進行諸多的資料蒐集與彙總，我特別要向他們再次致上謝意。

對於我目前的服務機構——JSI 研究與訓練協會（John Snow Inc. Research and Training Institute）——所提供的各項協助，我在此也要向他們表達誠摯的感謝之意；特別是該協會的總裁 Joel Lamstein，以及同時身兼副總裁與我隸屬部門主管的 Patricia Fairchild。他們在明知道當我要著述本書時勢必會佔用我的時間及公司資源的情況下，依舊鼓勵

我動手編撰此書。在本書的著述過程中，我也獲得 JSI 的許多同僚之協助，在此對他們的貢獻一併致上感謝。Jane Ryan 在設計本書中的所有圖表、以及在將所有參考書目進行整合的工作上，其付出可說是不遺餘力。Denise Yob 在所有圖表的設計上，也提供了極大的協助。Deborah LeBel 則是幫助我進行校對的工作。而 Teresa Frydryk 也花費了不少的時間與心力，來協助我完成參考書目的蒐集，並且對所有引用的正確性進行核對。

我也深深感謝我的家人（Kathy、Christy 與 Lisa）在這段為期不短的時間內，對於我在週末假日時仍必須埋首案頭所表現出來的體諒與支持；因為如此，才使我得以心無旁騖地完成這本與改善調查的資料蒐集品質有關的著作。

我最後想要聲明的是：當各位在閱讀這本著作時，或許會與以往所曾閱覽過的許多教科書有所不同。它應該會讓各位感到就有如坐在我的課堂中，正在聆聽我所教授的課程；它應該是相當實用、而不是艱澀難解的。當各位在探討完本書的內容之後，對於完成一項能夠產生高品質結果的郵寄問卷調查時所應該具備的各種技巧，勢必會獲得清楚的概念及了解務實的做法。這項目標正是我希望藉由本書所能夠帶給各位的。最後，謹向本系列叢書的編輯者——Len Bickman 與 Debra Rog——所提供的諸多協助致上感謝之意。

叢書總序

美國加州的 Sage 出版公司，對於社會科學研究者，應該都是耳熟能詳的。而對研究方法有興趣的學者，對它出版的兩套叢書，社會科學量化方法應用叢書（Series: Quantitative Applications in the Social Sciences），以及社會科學方法應用叢書（Applied Social Research Methods Series），都不會陌生。前者比較著重的是各種統計方法的引介，而後者則以不同類別的研究方法為介紹的重點。叢書中的每一單冊，大約都在一百頁上下。導論的課程之後，想再對研究方法或統計分析進一步鑽研的話，這兩套叢書，都是入手的好材料。二者都出版了六十餘和四十餘種，說明了它們存在的價值和受到歡迎的程度。

弘智文化事業有限公司與 Sage 出版公司洽商，取得了社會科學方法應用叢書的版權許可，有選擇並有系統的規劃翻譯書中的部分，以饗國內學界，是相當有意義的。而中央研究院調查研究工作室也很榮幸與弘智公司合作，在國立編譯館的贊助支持下，進行這套叢書的翻譯工作。

一般人日常最容易接觸到的社會研究方法，可能是問

卷調查。有時候，可能是一位訪員登門拜訪，希望您回答就一份蠻長的問卷；有時候則在路上被人攔下，請您就一份簡單的問卷回答其中的問題；有時則是一份問卷寄到府上，請您填完寄回；而目前更經常的是，一通電話到您府上，希望您撥出一點時間回答幾個問題。問卷調查極可能是運用最廣泛的研究方法，就有上述不同的方式的運用，而由於研究經費與目的的考量上，各方法都各具優劣之處，同時在問卷題目的設計，在訪問工作的執行，以及在抽樣上和分析上，都顯現各自應該注意的重點。這套叢書對問卷的設計和各種問卷訪問方法，都有專書討論。

問卷調查，固然是社會科學研究者快速取得大量資料最有效且最便利的方法，同時可以從這種資料，對社會現象進行整體的推估。但是問卷的問題與答案都是預先設定的，因著成本和時間的考慮，只能放進有限的問題，個別差異大的現象也不容易設計成標準化的問題，於是問卷調查對社會現象的剖析，並非無往不利。而其他各類的方法，都可能提供問卷調查所不能提供的訊息，有的社會學研究者，更偏好採用參與觀察、深度訪談、民族誌研究、焦點團體以及個案研究等。

再者，不同的社會情境，不論是家庭、醫療組織或制度、教育機構或是社區，在社會科學方法的運用上，社會科學研究者可能都有特別的因應方法與態度。另外，對各種社會方法的運用，在分析上、在研究的倫理上以及在與既有理論或文獻的結合上，都有著共同的問題。此一叢書對這些特定的方法，特定的情境，以及共通的課題，都提

供專書討論。在目前全世界，有關研究方法，涵蓋面如此全面而有系統的叢書，可能僅此一家。

弘智文化事業公司的李茂興先生與長期關注翻譯事業的余伯泉先生（任職於中央研究院民族學研究所），見於此套叢者對國內社會科學界一定有所助益，也想到可以與成立才四年的中央研究院調查研究工作室合作推動這翻譯計畫，便與工作室的第一任主任瞿海源教授討論，隨而與我們兩人洽商，當時我們分別擔任調查研究工作室的主任與副主任。大家都認為這是值得進行的工作，尤其台灣目前社會科學研究方法的專業人才十分有限，國內學者合作撰述一系列方法上的專書，尙未到時候，引進這類國外出版有年的叢書，應可因應這方面的需求。

中央研究院調查研究工作室立的目標有三，第一是協助中研院同仁進行調查訪問的工作，第二是蒐集、整理國內問卷調查的原始資料，建立完整的電腦檔案，公開釋出讓學術界做用，第三進行研究方法的研究。由於參與這套叢書的翻譯，應有助於調查研究工作室在調查實務上的推動以及方法上的研究，於是向國立編譯館提出與弘智文化事業公司的翻譯合作案，並與李茂興先生共同邀約中央研究內外的學者參與，計畫三年內翻譯十八小書。目前第一期的六冊已經完成，其餘各冊亦已邀約適當學者進行中。

推動這工作的過程中，我們十分感謝瞿海源教授與余伯泉教授的發起與協助，國立編譯館的支持以及弘智公司與李茂興先生的密切合作。當然更感謝在百忙中仍願抽空參與此項工作的學界同仁。目前齊力已轉往南華管理學院

教育社會學研究所服務，但我們仍會共同關注此一叢書的推展。

章英華·齊力
于中央研究院
調查研究工作室
1998年8月