

3. 調查工作整體規劃

表3-1

調查時期:	2011年
調查對象:	服務使用者
調查形式:	由於部門所提供的服務屬較針對性,因此較難於服務地點透過攔截方式進行調查;因此仍沿用過去的方式,透過「郵寄」進行相關的滿意度調查。
樣本計算法:	公共部門的問卷樣本數目按其所有服務項目,乘以“樣本系數”作計算 (註:“樣本系數”-沿用上一次計算公式,即按平均以“每22項服務項目訪問200人”作計算基礎。)
調查總樣本:	以「郵寄」方式送交相關問卷予其服務對象為: 150份 *
回收有效問卷:	124 *
統計軟件:	Excel試算表

* 相關的有效問卷主要透過「郵寄」方式取得;然而,基於問卷的填寫屬「非強制性」,所以難以控制問卷的回收數量,而且按過往經驗,不具名問卷回收率約為50%,因此,適當調整安全系數2.5,故本次調查發出問卷共150份,調查所回收並屬有效的問卷樣本數為124份,已超過指定數量的百分之五十,因此,符合“信度檢定”的相關要求。