

3. 調查工作整體規劃

表3-1

調查時期:	2012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:	以郵寄及由人員直接把問卷提供予服務對象為:110份 *
回收有效問卷:	51份 *
統計軟件:	Excel試算表

* 相關的有效問卷主要透過郵寄及由人員直接提供予服務對象之方式取得;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。為增加回收率以及方便服務對象,本校亦已增設網上填報問卷的回收方式。而且按過往經驗,非強制性的問卷回收率低於50%,因此,適當調整安全系數2,故本次調查發出問卷樣本數共110份,所回收並屬有效的問卷樣本數為51份,數量高於指定數量(基礎問卷樣本數55份之百分之五十,約28份),因此,符合“信度檢定”的相關要求。