

---

## 調查研究機構簡介

---

# 聯合報系「民意調查中心」簡介

易 行\*

## 壹、綜述

聯合報系民意調查中心是設在聯合報編輯部之下為整個報系服務的一級單位，民國七十七年九月成立。

民意調查中心的前身是新聞供應中心，七十四年開始進行少量的電話民意調查，解嚴前後，民意調查的需求逐漸增加，新聞供應中心於七十七年改制為民意調查中心和海外聯絡室兩個單位。

自七十五年開始使用個人電腦作統計分析，七十七年二月起日常工作完全電腦化。自行開發的「電腦輔助電話訪問」(CATI, Computer Assisted Telephone Interviewing) 系統，是第一套也是功能最完整的中文 CATI，除了聯合報之外，目前有政大選舉研究中心等單位使用。

和聯合報編輯部其他單位一樣，民意調查中心並無預算約束，純粹視新聞需要而進行調查，也不必事先報准。為了維護媒體調查的獨立性，並不接受政治性和商業性的委託調查，過去曾和其他媒體合作，

---

\* 作者現任聯合報系「民意調查中心」主任。

也已停止。民意調查中心每年約執行一百五十個調查，至今年五月底，已進行了一千一百九十三次調查，訪問成功的樣本累積超過一百零七萬人次。歷次調查結果，除了少部分因為是研究性質或僅供內部參考的報紙市場調查必須保留之外，已陸續提供給中央研究院，向學術界公開。

## 貳、訪問主題

民意調查中心自七十四年開始至八十三年五月三十一日止，除了早期可能有若干調查已經沒有紀錄之外，有紀錄的調查共 1,193 次。但表一的分類，因少部分調查有兩個以上主題，分別歸在不同類別中，因此以類別來統計的調查次數為 1,277 次。

在這一千二百多次調查中屬於政治、選舉、兩岸、外交和國防等廣義政治類的有 713 次，占 55.8%；屬於社會、文教、交通、公共衛生等廣義社會類的有 325 次，占 25.5%；屬於經濟、環保類的有 135 次，占 10.6%；傳播類 104 次，占 8.1%，其中傳播類調查多為內部參考資料，並不公開。

表一 聯合報系民意調查主題分類及訪問次數統計

分 類					
大 類	次 類	小 類	小類	次類	大類
1. 政治	國旗國歌 國家認同 憲政體制 總統府 行政院	一般	14		335

大 類	次 類	小 類	小類	次類	大類
		內閣聲望	30		
		公共政策	25		
		科層績效	17		
	立法院			20	
	地方縣政與施政表現			79	
	政治人物表現			28	
	法律			14	
	政黨			32	
	一般		11		
	國民黨		8		
	民進黨		9		
	新黨		4		
2. 選舉	選情評估			205	293
	選舉行為、議題、制度			88	
3. 社會	生活			93	220
	一般		47		
	消費		33		
	旅遊休閒		13		
	家庭			25	
	婦女			23	
	一般		17		
	選美		6		
	愛情與婚姻			7	
	青少年文化			10	
	各階層形象			4	
	工作			3	
	民俗			15	
	社會問題			11	
	政治社會運動			15	
	其他			14	

大 類	次 類	小 類	小類	次類	大類
4. 傳播	報紙 廣電			83 21	104
5. 經濟	一般 金融稅制 金錢投機 弊案 投資 物價			15 33 16 12 11 7	94
6. 文教	一般 教育 體育			14 22 9	45
7. 交通					44
8. 兩岸關係	民間交流 大陸政策 大陸民運			22 17 4	43
9. 環保	一般 核能與電力 生態保育 公害糾紛			13 14 9 5	41
10. 外交	國際關係 外交政策			15 12	27
11. 公共衛生					16
12. 國防					15

註：自七十四年至八十三年五月三十一日止，實際進行 1,193 次調查；其中少數訪問涉及兩個以上主題，歸類時分別歸入不同類別中，因此表中調查合計為 1,277 次。

雖然民意調查中心的設立主要是爲了新聞的即時需要，但也盡可能規劃並執行一些值得長期觀察的主題，反映台灣在政經社會等方面的長期演變。在這些調查中，廣義政治類有台灣前途、兩岸關係、台灣人意識、政黨形象、政黨支持率、內閣聲望、縣市長滿意度、立委問政表現、投票行爲及選舉風氣等；在廣義社會類方面，則有機關團體信賴度、家庭觀念、核能問題、台北市交通及年度生活滿意度調查等。

其中政黨支持率特別值得一提。民意調查中心自七十七年四月以來，凡是進行廣義的政治類調查，都會把受訪者的政黨態度當作基本資料，至今年三月底，已累積了 226 次調查資料，是相當寶貴的數據（表二）。

民意調查中心的調查，引起特別注意的例子有：

- 一、七十九年十月八日，立法委員陳水扁在立法院引用聯合報調查結果說，五成二的證券投資人認爲應該降低證交稅，要求財政部長王建煊降低證交稅率；王部長則引用同一個調查說，三成三的一般民眾認爲應該維持現狀，只有二成五的人認爲應該降低。
- 二、八十一年二月，二屆國大即將召開，國民黨高層正在對修憲方案作最後的確定。二月十七日，聯合報發表民意調查結果，八成民眾不知道什麼是委任直選；經向受訪者簡單說明委任直選的意義後，三成二的人贊成公民直選，二成四贊成委任直選，二成一贊成維持現制。這項調查引起很大的震撼，台灣時報以頭版頭條刊出調查結果，並說這項調查「應爲主政當局在修憲方案定案前的重要參考」。到了三月初，國民黨高層決定放棄委任直選案，而採取兩案並陳的方式。
- 三、八十二年九月六日，聯合報發布民意調查結果，在中共發表對台

表二 聯合報系民意調查中心調查政黨支持率趨勢

		國民黨	民進黨	新黨	背 景 說 明
77 年	第二季	41.56	2.78	—	520 事件 國民黨十三全
	第三季	43.67	2.50	—	
	第四季	44.00	2.50	—	
	77年全年	42.36	2.57	—	
78 年	第一季	40.00	2.33	—	李煥組閣 蕭天讚關說案 三項公職人員選舉
	第二季	42.80	2.60	—	
	第三季	39.16	4.83	—	
	第四季	33.17	4.50	—	
	78年全年	38.45	3.80	—	
79 年	第一季	32.94	5.19	—	三月政爭、學運 郝柏村組閣 國是會議
	第二季	32.03	3.79	—	
	第三季	35.29	3.57	—	
	第四季	33.00	2.70	—	
	79年全年	33.48	3.92	—	
80 年	第一季	35.20	3.80	—	國大臨時會  二屆國代選舉
	第二季	34.44	3.63	—	
	第三季	34.20	3.00	—	
	第四季	43.77	3.06	—	
	80年全年	37.90	3.31	—	
81 年	第一季	42.14	2.71	—	國大修憲 十八標案 二屆立委選舉
	第二季	40.80	3.40	—	
	第三季	41.67	3.33	—	
	第四季	40.29	5.36	—	
	81年全年	41.03	4.09	—	
82 年	第一季	34.85	7.23	—	連戰組閣 辜汪會議 新黨成立 縣市長選舉
	第二季	33.64	7.18	—	
	第三季	34.75	9.00	4.33	
	第四季	40.36	10.73	4.09	
	82年全年	36.63	8.74	4.35	
83 年	第一季	40.00	13.40	7.20	總統度假外交

白皮書之後，民眾感覺兩岸敵對的比率，達到「六四」以來的最高點；而希望台灣獨立的人，也創下歷次調查的最高紀錄。法新社在九日報導的中共企圖封殺我國參與聯合國的新聞中，引述了這項數字。後來「新新聞周刊」報導，中共國台辦的內部會議中，曾討論了這次調查結果，並認為特別值得注意。

## 參、訪員管理

聯合報系民意調查中心對訪員管理的理念和作法包括：

- 一、嚴格篩選訪員：所有訪員必須有專科以上學歷。應徵者先在電話中接受口試，剔除台語能力及基本禮貌不佳者，再舉行筆試剔除基本常識不足或反應不夠敏捷者，通常每二十位應徵者之中，大約只有五位錄取。
- 二、優先錄用較成熟的應徵者：一般來說，學生訪員比較不穩定，遇考試時常不能來訪問，畢業後可能即不再做訪員，民意調查中心優先錄用已婚或已就業的年輕女性，她們的流動率比較低；因為社會經驗較豐富，訪問品質也比較好。
- 三、給予一天的職前訓練：訓練內容包括「民意調查的基本介紹」、「訪問禮貌及技巧」、「CATI 使用」、「作業規定」及「訪問實習」。正式開始工作初期，督導會給予特別協助。
- 四、強調勤前講解：每次訪問開始前，一定會說明問卷背景、題意、相關操作定義、注意事項及台語翻譯。
- 五、不定期在職訓練：訪員工作一段時間後，即針對訪員日常工作較易犯的錯誤給予不定期的再訓練，以確保訪問品質。
- 六、以監看監聽系統管制品質：配合 CATI 系統，訪員督導可以透過螢幕及耳機、同步監聽訪問的進行，觀看訪員的輸入，並錄音。

這樣做，督導員可以清楚的觀察訪問的進行，對操作錯誤的訪員給予立即的糾正。這對新進的訪員，幫助尤大。錄音帶經整理後，可作為以後訪員訓練的教材。

七、以 CATI 系統紀錄分析訪員操作表現：CATI 可以長期記錄並分析訪員的完成數、完成率、拒訪率、平均訪問時間等表現，作為考核參考。

八、不按件計酬：按件計酬的缺點是，訪員為趕時間，題目唸得太快，影響和受訪者之間的溝通；在遇到受訪者受訪意願不高時，很可能即放棄樣本；如果受訪者回答不很清楚而需要追問時，也可能不追問。所以民意調查中心是按時間來計酬。

九、鼓勵優秀訪員久任：所有訪員都是特約人員，並不每天到班。安排輪班表時，優先安排優秀訪員；表現有缺失的訪員，視情節輕重，或暫停安排輪班表，或停止特約。優秀訪員每小時可領比較高的報酬，而每月到班超過一定日數且工作無缺失者，即依工作日數加發獎金。

## 肆、抽樣架構

民意調查中心執行的調查大部分是全台灣地區的電話調查訪問，抽樣母體為台灣地區所有住宅電話用戶，以下即以全台灣地區的電話調查為代表，說明民意調查中心的抽樣方法。

直接用電話簿作間隔抽樣，或者用電腦隨機產生電話號碼（RDD）是比較單純的辦法，但實際上各有缺點。直接用電話簿抽樣，操作相當不方便，影響效率；而且無法訪問到未登記電話的用戶。用電腦產生的電話號碼，則有空號過多的問題；而且，由於各地電話普及率和住商比例不同，實際上每個局碼（字頭）之後的住宅電話數不同，單



純 RDD 會在每個字頭後產生相同數目的號碼，而造成了樣本的扭曲。

因此聯合報系民意調查中心採取折衷的辦法，簡單說，就是先以間隔抽樣產生抽樣架構，再以電腦隨機產生電話號碼。

第一階段，先根據電信局台灣地區（不含金馬）的二十六本住宅電話簿，區分台灣地區為二十六個次母體，再依十中取一間隔，從第一頁抽至最後一頁，總計抽出四十六萬多支電話號碼。此一資料庫的重點並非四十六萬多支電話號碼的本身，而是這四十多萬個號碼所組成的抽樣架構，也就是有那些字頭（前三碼），每一字頭之後各有多少支電話，以及第四碼及第五碼的分布如何等等（每個字頭之後，第四碼和第五碼的分布並不是隨機或平均的）。有了這個架構，再由電腦隨機產生第六碼或第七碼，所得的樣本就能符合母體的分布。

第二階段是抽樣資料庫中抽出所需樣本號碼。目前可用的抽樣方法有四種，即「簡單隨機抽樣」、「系統抽樣」、「系統抽樣後末一位隨機」及「系統抽樣後末二位隨機」等，而最常用的是「系統抽樣後末一位隨機」。

如果利用第一階段建立的電話資料庫作簡單隨機抽樣或系統抽樣，效果就會和直接用電話號碼簿作間隔抽樣一樣，訪問不到未登記電話者，也不理想。

爲了能訪問到未登記電話者，通常一般研究者多用尾數加一法。如果不用電腦，尾數加一的確是好辦法；若用尾數隨機，反而麻煩且沒有必要。但用電話抽樣就不一樣，由於先前只輸入十分之一電話號碼，如果只是尾數加一，可能還是有很多電話永遠不會被抽到；如果尾數一位或二位隨機，就解決了這個問題，對電腦來說，尾數隨機是很簡單的事。

不過，民意調查中心在這一階段所用的系統抽樣，並不是「簡單

等距抽樣」。因為，如果採用「簡單等距抽樣」，萬一抽出的第一支電話是以前抽出過的，在等距抽樣的方法下，就很可能抽出一串和過去完全相同的樣本，即使將尾數隨機改過，每支電話仍有十分之一的機會和過去的樣本一樣。爲了避免樣本過多重覆，於是採取「間距內隨機抽樣」的折衷辦法。

所謂「間距內隨機抽樣」，舉例說，如果要抽出三千個樣本，就先把電話資料庫中的電話分成等距的三千個段落，每個段落以隨機的辦法抽出一個樣本，這樣，就可以避開樣本可能高度重覆的危險。

通常一次調查都不會在一天內完成，即使在一天內完成，也會有時段的分配問題，爲了使全台灣地區的民眾在同一個時段內都有相同的機會接受到訪問，因此依可能的訪問日期，將抽出的樣本再分解爲幾個小樣本群，每個時段使用一樣本群，而各個小樣本群的完成結果都約略與母體的各縣市比例相近。例如預計三天完成的訪問，就把樣本先分爲六個小樣本群，使每天前後時段完成的樣本，其各縣市的比例都與母體大約相等，減少了因訪問時間的不同而造成的地區性偏差。這種設計，在對時間比較敏感的調查上，特別有必要。

又，爲了避免各縣市或各字頭的完成率可能不一樣，抽出的樣本依預期的有效樣本數分作若干組，每組電話號碼中都包含了一定比例的替代樣本，要求每組電話都能完成一定樣本數的訪問，即能使有效樣本的結構符合母體。

## 伍、電腦輔助程式

聯合報系民意調查中心所有作業都在電腦上進行，由於「電腦輔助電話訪問」系統是自行開發，因此充份反映了民意調查中心的作業理念，主要設計目標有三，就是確保訪問品質、提升作業效率和落實

訪員管理。

爲了確保訪問品質，CATI 提供的主要功能有：

- 一、可設定各種跳題規則，依受訪者答案決定必問某些題目或跳開某些題目。
- 二、可設定題目隨機出現，例如在問首長聲望時，可避免問題先後造成的偏誤。
- 三、可設定選項隨機呈現，例如提示候選人姓名時，可避免提示先後造成的偏誤。
- 四、可設定可輸入選項範圍，例如提示候選人姓名時，可避免問題先後造成的偏誤。
- 五、可設定選項間互斥或跨題互斥，避免邏輯上的錯誤。
- 六、可由電腦執行隨機的戶中抽樣，避免訪員操作錯誤。
- 七、在訪問進行中傳送訊息給訪員，提示應注意事項，避免操作錯誤。
- 八、可紀錄每一次撥號的訪問結果，包括未完成原因、拒訪原因、拒訪題號、訪問時間、受訪者使用言語、訪員編號等，作爲日後追蹤分析的依據。

在提升效率方面，因爲有上述一些避免錯誤的功能，訪員可直接輸入答案，省去傳統上在回收問卷後還要查核、輸入、校正等程序。此外，主要功能有：

- 一、訪問進行時，可隨時在線上觀看最新的訪問結果，包括完成數、拒訪數、答案的百分比、平均數、交叉分析及抽樣誤差等。
- 二、如欲使用 SPSS/PC+ 作進一步分析，可自動產生 SPSS/PC+ 的程式檔，包括所有題目及其選項的 label，且可自動判斷題目爲單選題或複選題，產生複選題的交叉分析的程式。

在訪員管理方面，前文已有說明，不再贅言。此外，CATI 是在一

個小型的區域網路 (LAN) 上運作，由於資源可以共享，資料的儲存、搜尋、檢索都比較容易，使得整個中心的運作可以在電腦網路中進行，有利於長期的規畫和研究。這是 CATI 重要的附加價值。