

統計調查之創新服務與前瞻策略

逢此動態之環境，統計調查業務需不斷突破創新，方能提供迅速確實之統計資訊，全面提升服務品質。本文將導入企業界普遍採行之創新服務觀念，並闡述市場導向統計制度建立之重要性，另為使此股創新突破之動力，能綿延不斷，並與我統計調查工作夥伴分享，本文亦嘗試提出明確之執行方法與策略。

● 羅昌南（行政院主計處第四局局長）

壹、前言

統計調查資訊運用甚廣，舉凡制訂國家建設計畫，釐定重大決策，合理分配資源，評核施政績效，均需仰賴統計調查資訊為依據，因統計調查刻正面臨外部環境急劇變遷及內部組織調整變革之壓力，且各界對統計調查資訊又殷切需求，逢此動態之環境，統計調查業務需不斷突破創新，方能提供迅速確實之統計資訊，全面提升服務品質。本文將導入

企業界普遍採行之創新服務觀念，並闡述市場導向統計制度建立之重要性，另為使此股創新突破之動力，能綿延不斷，並與我統計調查工作夥伴分享，本文亦嘗試提出明確之執行方法與策略。

貳、創新服務觀念

創新服務是組織強化效能之重要利器，其精髓在於「品質」之提升，其中「全面品質管理」(TQM)乃各界採行之

重要方法，在「以客為尊」、「團隊精神」、「持續改善」之主軸下，創造真正了解市場，符合市場需求，讓市場滿意之產品，其理念頗值得統計調查借鏡，茲提供幾點統計調查創新服務之具體觀念如次：

一、全面提升統計調查品質

過去傳統統計調查品質，大家關心的都是資料正確度，即抽樣與非抽樣誤差之控制，惟為肆適環境變遷，統計調查

品質涵蓋範圍應予擴大，包括如次：

(一) 準確度：抽樣誤差是由於抽樣設計及樣本抽取時，各項因素干擾造成樣本統計量與母數之間之誤差。目前因統計抽樣理論發展，抽樣誤差較易估計控制，惟因調查樣本更換比率過高所造成之抽樣誤差較不易控制；另影響調查品質另一項因素為非抽樣誤差，主要是人為疏忽或受查者不願據實回答所造成，其較不易估計與控制。

(二) 一致性：係指統計調查資訊可長期穩定取得，且相關資訊其定義及標準具一致比較性。

(三) 時效性：係指統計調查資訊產生時間、頻率、準時發布及資訊之取得是否便捷，目前國際趨勢係提供更多媒體資料庫，以利資訊使用者運用。

此外，尚包括個別資料保

密性、整合性及運用狀況皆是評估品質之標的，而要達到全面提升品質，首要關鍵應於事前縝密審查調查實施計畫，並建立事後評鑑制度，嚴格控管樣本替換率及訪員訓練，方可竟功。

二、建立市場導向之統計調查體系

面對諸多之挑戰，統計調查從業務規劃、組織、法令、調查技術、統計方法及資訊發布運用，均應以「市場導向」

為規劃主軸，揚棄過去「生產導向」之思維，使統計調查真正能配合社會經濟發展所需，未來更應考量資料使用者之方便性及完整性，並兼顧政府部門、企業部門、學術研究及研究分析者所需，建構一以「市場導向」、「服務導向」之統計調查體系，俾確保統計調查品質，避免調查重複或遺漏。

三、精簡統計調查降低受查者填報負荷

任何一項統計調查，其成

● 受雇員工薪資調查網路填報系統

敗之重要關鍵是受查者之配合，受查者是否願意配合，又取決於調查問項內容或調查頻率，若問項多而繁瑣或調查次數高，受查者須耗用之時間成本愈大，如此，調查成功機率隨之下降。此種在統計調查過程中對受查者加諸之時間及人力成本，稱為回復負擔(response burden)，故如何降低回復負擔，又不減損資料取得，乃是各國政府統計工作關注之焦點，茲提出幾點具體可行作法：

- (一) 精進抽樣設計：不斷檢討抽樣設計，一方面提高樣本代表性，另一方面則縮小樣本規模，並透過樣本輪替與調查協調，減輕受查者負擔。
- (二) 建立多元填報管道：隨著網路興起，網路填報逐漸為受查者喜好，我國受雇員工薪資調查、經濟部、交通部及勞工委員會主辦之多項調查均已建置網路填報管道，對受查者填報

負荷確能降低。

- (三) 整合調查建立單一窗口：統計調查建立調查單一窗口制度，不僅可整合相關統計調查，並可統一解答受查企業填報之困難，強化與其合作關係，受查企業亦可較放心將其經營資訊提供政府，而當調查結果產生時，也會主動回饋企業，俾獲其對統計調查業務之支持。

四、擴大統計調查運用 提升施政決策品質

由於電腦科技之進步，資料處理能力大幅提升，得以活用統計分析方法，促進統計調查結果之研究與剖析之深度，擴大調查功能與統計應用層次。近年來針對各項基本國勢調查與專案抽樣調查之主要結果與研析意見，各機關統計調查同仁均專案簽報所在機關長官與主管會議，使統計調查結果與政府各項重要施政決策計畫相結合，成效良好。而由於

社經環境急速變遷，諸如勞工行政、教育制度、社會發展及財經決策均需仰賴完整正確之統計調查資訊，未來應朝加強辦理母體資料檔建置更新，以及掌握政府施政需要，如配合服務業發展行動綱領，建立按月服務業產出指標等方向努力，將更能提升統計調查結果運用層次。

參、統計調查前瞻策略

面對e化社會及統計調查環境之急劇變遷，統計調查應有之前瞻策略，臚列如次：

一、統計調查組織亟需現代化

為肆應21世紀社會經濟環境急速變遷及資訊通訊技術之進步，近年來世界主要國家均致力於統計組織之現代化，而使其發揮最大功能，我國正面臨行政院組織調整精進之契機，統計調查組織應可朝下列方向改進：

(一) 統計調查組織、人力及資源應加速整合：由於分散之統計調查體制，造成各單位自調查規劃設計至統計結果公布，所運用之方法步驟均不相同，亦難免有重複分歧現象，故宜加速整合，俾使有限統計資源發揮最大效率。

(二) 建立統計調查地區調查中心：中央統計主管機關為統籌全國統計調查之進行，增進調查作業效率，應按實際需要，設立各地區調查中心。

(三) 評估現行統計調查技術與方法之適用性：全面檢討現行統計調查抽樣方法、標準差估計方法，並建立統計調查品質評估方法，發展自動檢誤及自動行職業註號系統，將統計調查方法數位化、現代化。

(四) 統計資訊架構及資訊軟體平台應加速標準化：目前各統計調查主辦機關

IT平台、軟硬體設備及統計資訊架構均存有差異，造成統計結果連結運用及調查整合之推動產生困擾，應予以標準化，俾利統計業務現代化。

二、統計調查法規宜加速修訂

統計法於民國61年修訂迄今已超過30年，內容已不敷現今統計調查環境及實務運作，期間於75年曾大幅修正統計法施行細則，訂定第五章統計調查專章，惟統計調查相關規定於統計法僅有6條，致許多與人民權利義務相關之罰則或填報義務均未於位階較高法律層面之統計法中規範，此舉反使子法超越母法規定範圍，造成適用之困擾；另由於中央政府組織再造，統計業務一條鞭制度恐不復存在，現行統計調查之分工及資料蒐集之制度均有重新規範之必要，加以社經環境改變，民眾隱私權意識高漲，

企業填表負荷增加，詐騙案件層出不窮，使統計調查工作日益困難，有關資料保密及拒查罰則及辦理普查時相關公務檔案取得之權力均應加速修改統計法，予以明確規範。

三、加強連結公務檔案，提升統計調查效率

連結政府相關之公務登記資訊，再與相關之統計調查連結，建構家戶面或企業面之統計資料庫，俾提供政府、學術單位及民間企業對統計資訊之需求，並降低受查者填報負荷，已是國際統計發展潮流，而其具體作法如次：

(一) 立法授權中央統計主管機關有權利參與訂定及取得相關之公務登記資料。

(二) 檢討並統一現行公務登記資料項目內容及格式。

(三) 公務登記資料應全面資訊化、標準化。

(四) 建立以公務登記與調查資料連結運用之機制。

- (五) 結合公務資料與調查資料
建構家庭面或企業面之統計資料庫。
- (六) 建立資料共享機制，避免
重複蒐集資料並兼顧資料
保密。

四、運用資訊科技提升 統計調查效率

由於資訊及通訊科技發展
突飛猛進，改變傳統資料蒐集
方式，更有效率、準確且成本
較低之統計調查方式被廣泛採
行，如電腦輔助電話訪查
(CATI)、電話調查、網際網路

調查，而我國目前如受雇員工
薪資調查每月即有三分之一以
上之樣本透過網際網路填報，
經濟部、交通部及勞委會相關
之統計調查亦皆透過網路填報
，不僅降低受查者填報負荷，
且具成本低效率高之優勢。未
來基於網際網路填報系統發展
愈來愈多時，統計調查整合變
為較為可行，這意味受查者填
報負荷真正被降低，且資料整
理及統計結果產生，不需再利
用不同媒體或不同處理方式，
可全面提升統計調查效率。

肆、結論

統計調查資訊並不容易讓
人了解，有些人震懾於它的清
明與睿智，另一些人則嘲弄它
是永不可測之幸運女神、交易
與欺騙之神、帶了眼罩的女
神；但真實情況是：統計調查
絕不眼盲也不會欺騙我們，它
可以打開我們的眼界，讓我們
看清事實，它可以提升人類生
活品質，增進各項生產及商業
活動透明度，表現勞務分工程
度，人民生活福祉，其重要性
不言可喻。（此段摘自第54屆
國際統計學會（ISI）開幕典禮
德國總統 Johannes Rau致詞）

從這段話，吾人可以發現
統計調查，妥善運用它可福國
利民，反之，將可能誤導決
策，影響施政品質。雖然我國
與世界主要國家一樣都遭受發
展上之挑戰，惟危機中必將蘊
含發展契機，只要統計調查工
作夥伴能堅持突破創新，統計
調查業務必將持續茁壯成長。❖



● 電腦輔助電話訪查 (CATI) 執行情形