

107年度食品藥物管理署施政滿意度之調查研究

許明滿 王貞懿 劉淑芬 許朝凱

食品藥物管理署企劃及科技管理組

摘要

為瞭解民眾對食品藥物管理署(下稱食藥署)施政滿意度，本研究於107年度透過電訪調查及網路調查方式，蒐集民眾對食藥署在各類產品(食品、藥品、醫療器材及化粧品)管理及整體施政表現之滿意度。調查研究之結果顯示，於網路調查的部分，民眾對於食藥署整體施政之滿意度為73.8%，其中對「藥品管理」之滿意度74.4%最高，其次依序為「醫療器材管理」之73.2%、「化粧品管理」之72.9%、「食品管理」之65.2%。而電訪調查的部分：整體施政之滿意度，有80.2%的民眾表示滿意，其中對「醫療器材管理」之滿意度80.6%最高，其次依序為「藥品管理」之75.9%、「化粧品管理」之72.5%、「食品管理」之69.7%。另比較前述各類產品管理之歷年滿意度趨勢，於107年在網路調查皆有大幅提升。分析其原因可能是問卷設計較貼近民意、網友容易獲得修法資訊及食安五環政策推動有成效。未來，食藥署將透過民調分析與政策行銷策略，持續推動民眾有感的政策及持續改善，以掌握民意，藉以提升服務品質。

關鍵詞：施政滿意度、電訪調查、網路調查、食安五環、政策行銷

前言

「政府服務品質」係民主社會政府服務之要素。政府作為最大的公共服務提供者，要能迅速、正確且有效地解決民眾的問題，要以卓越的行動能量與執行能力，讓民眾可以期待與信賴。食藥署以「藥求安全有效，食在安心健康」為使命，並以「全民信賴的食藥安全守護者，創造食品藥物安全消費環境」為願景，建構健全完善的食品藥物安全管理體系，實踐衛生福利部促進全民健康與福祉的承諾。

為瞭解民眾對食藥署施政成果之滿意度，本研究依據「行政院所屬各機關民意調查作業要點」⁽¹⁾，進行107年度施政品質滿意度調

查，透過委託專業民調公司協助執行電訪調查及網路調查，並經統計分析與探討民眾對食藥署在各類產品(食品、藥品、醫療器材及化粧品)管理及整體施政表現之滿意度，俾利掌握民意之趨向，供食藥署未來施政規劃或加強便民服務之參考。

材料與方法

一、調查內容與項目

- (一)調查區域範圍：全國地區，共22縣市。
- (二)調查對象、方式及期間：採下列兩種調查方式，皆以年滿20歲以上之民眾為調查對象。

1. 網路調查(4月)：有使用網路的民眾。
2. 電訪調查(9月)：全國地區，共22縣市。

(三)項目：調查內容包含食藥署所管理之食品、藥品、化粧品及醫療器材等各類產品管理之施政滿意度以及署整體施政表現之滿意度。

二、方法

(一)抽樣方法

抽樣方法依行政院經建會都市及住宅發展處擬訂之「臺灣地區綜合開發計畫」⁽²⁾，將臺灣劃分為四個區域進行分層比例隨機

抽樣，其「北部區域」包括臺北市、新北市、基隆市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣及新竹市；其「中部區域」包括苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣及雲林縣；其「南部區域」包括嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣及澎湖縣；其「東部及離島區域」，包括花蓮縣、台東縣、金門縣及連江縣。

(二)樣本配置

1. 網路調查：根據內政部所公佈之106年8月縣市人口統計資料⁽³⁾，按各區域20歲以上之人口比例，分配樣本數。
2. 電訪調查：根據內政部所公佈之107年7月縣市人口統計資料⁽⁴⁾，按各區域20歲以上之人口比例，分配樣本數。

(三)母體來源

1. 網路調查：樣本來源採用多種方式招募，包含大型入口網站、新聞網站及專業網站。例如：Yahoo、PC Home、中華電信、中時電子報、聯合新聞網…等會員資料。
2. 電訪調查：以中華電信臺灣地區住宅戶電話簿電話資料為母體清冊，抽出樣本電話號碼後，採尾數隨機法⁽⁵⁾(結合電話簿法及隨機撥號法之優點)，依其末四

碼隨機產生電話號碼，以包含未登錄電話號碼之用戶進行訪問。

(四)統計分析方法與樣本適合度檢定

原始資料經整理及除錯後，使用SPSS For Windows (社會科學統計套裝軟體)於電腦系統中運算資料，再根據樣本資料的特性決定合適的統計分析工具與方法，包括：樣本代表性(樣本適合度檢定)、描述性統計、交叉分析、卡方獨立性檢定及歷年延續性調查問項之趨勢分析等。另樣本與母體在性別與區域別的人數分佈上經一致性檢定結果，若有顯著差異，須做加權處理。

三、有效樣本

本研究調查依上述方法進行抽樣調查之有效樣本數如下：

(一)網路調查：調查樣本數共計3,384份，扣除無效問卷，有效樣本數達3,076份，在95%信心水準下，抽樣誤差控制在±1.77%以內。

(二)電訪調查：調查有效樣本數達1,153份，加權後為1,154份，在95%信心水準下，抽樣誤差控制在±2.88%以內。

結果與討論

一、各類產品管理之施政滿意度調查結果分析(表一)

(一)食品

在網路調查部分：民眾對於食品管理表示滿意占65.2% (非常滿意2.5%，滿意62.7%)，而不滿意占29.5% (不滿意24.5%，非常不滿意5%)，不知道/無意見則占5.4%。而在電訪調查部分：民眾對於食品管理滿意占69.7% (非常滿意1.0%，滿意68.7%)，而不滿意占20.4% (不滿意

19.6%，非常不滿意0.8%)，另不知道/無意見的則占10.0%。

(二)藥品

在網路調查部分：民眾表示滿意占74.4%(非常滿意4.1%，滿意70.3%)，而不滿意占16.2% (不滿意13.8%，非常不滿意2.4%)，另不知道/無意見的則占9.4%。而在電訪調查部分：民眾對於藥品管理表示滿意占75.9% (非常滿意2.0%，滿意73.9%)，而不滿意占13.5% (不滿意12.9%，非常不滿意0.6%)，不知道/無意見占10.6%。

(三)醫療器材

在網路調查部分：民眾對於醫療器材管理表示滿意占73.2% (非常滿意4.1%，滿意69.1%)，而不滿意占10.8% (不滿意9.3%，非常不滿意1.5%)，另不知道/無意見的則占16.0%。而在電訪調查部分：民眾表示滿意占80.6% (非常滿意2.3%，滿意78.3%)，而不滿意占5.5% (不滿意5.3%，非常不滿意0.2%)，另不知道/無意見的則占13.9%。

(四)化粧品

在網路調查部分：民眾表示滿意占73.0% (非常滿意5.9%，滿意67.1%)，而不滿

意占13.0% (不滿意11.5%，非常不滿意1.5%)，另不知道/無意見的則占14.0%。而在電訪調查部分：民眾滿意占72.5% (非常滿意1.7%，滿意70.8%)，而不滿意占7.0%(不滿意7.0%，非常不滿意0.0%)，另有20.5%的受訪民眾表示不知道/無意見。

(五)整體滿意度

在網路調查部分：民眾滿意占73.8% (非常滿意3.3%，滿意70.5%)，而不滿意占16.3% (不滿意14.0%，非常不滿意2.3%)，另不知道/無意見的則占有9.9%。而在電訪調查部分：民眾滿意占80.2% (非常滿意1.7%，滿意78.5%)，而不滿意占11.0% (不滿意10.5%，非常不滿意0.5%)，另不知道/無意見的則占有8.8%。

二、整體施政滿意度與各類產品管理面向之滿意度比較

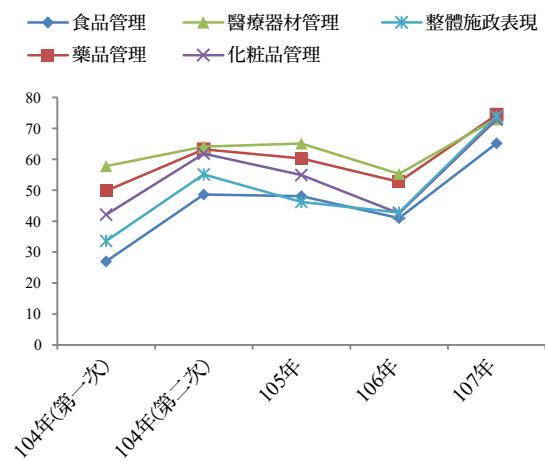
在網路調查部分：整體而言，73.8%的民眾表示滿意，16.3%表示不滿意。各類產品管理面向之滿意度以「藥品管理」的滿意度最高(74.4%)，其次依序為「醫療器材管理」(73.2%)、「化粧品管理」(72.9%)、「食品管理」(65.2%)。

表一、107年度食藥署整體施政滿意度及各項管理面向之比較

面向	滿意度						不滿意度						不知道 /無意見
	正面 合計	非常 滿意	滿意	負面 合計	不滿意	非常 不滿意							
調查方式	網路	電訪	網路	電訪	網路	電訪	網路	電訪	網路	電訪	網路	電訪	
食品管理	65.2	69.7	2.5	1.0	62.7	68.7	29.5	20.4	24.5	19.6	5.0	0.8	5.4 10.0
藥品管理	74.4	75.9	4.1	2.0	70.3	73.9	16.2	13.5	13.8	12.9	2.4	0.6	9.4 10.6
醫療器材管理	73.2	80.6	4.1	2.3	69.1	78.3	10.8	5.5	9.3	5.3	1.5	0.2	16.0 13.9
化粧品管理 ^a	72.9	72.5	5.9	1.7	67.1	70.8	13.0	7.0	11.5	7.0	1.5	0.0	14.0 20.5
整體施政表現	73.8	80.2	3.3	1.7	70.5	78.5	16.3	11.0	14.0	10.5	2.3	0.5	9.9 8.8

^a 針對全體樣本進行卡方檢定調查類型是否有顯著差異，結果發現，除化粧品管理外，皆以電訪調查持正面評價比例較網路調查的比例高

食藥署從104年起新增網路調查，比較歷年(104年至107年)整體施政與各類產品管理之滿意度趨勢，發現受訪者對於食藥署的各項政策與業務推動之滿意度，可能因受訪者無法明確表達其意見的比例偏高，而使滿意度比例偏低，而在食藥署近3年積極改善推動相關政策與措施下，民眾滿意度日趨回升，107年度與前一年度比，相對都上升許多，探究分析其主要原因為本年度問卷設計調整與106年不同(用知曉度詢問)，較能貼近於民眾日常生活應用且熟知之項目，因此在各面向之間卷，受訪者均可明確表達其意見，也較能瞭解食藥署的管理有諸多面向，進而影響整體之評價；而其中以「化粧品安全」滿意度上升最多為30.4%，正逢食藥署於107年4月完成化粧品管理修法三讀通過⁽⁶⁾及產品登錄相關新制度，其次為「食品管理」上升24.2%，可能是食藥署食安政策扣合食安五環政策(源頭管理、生產重建、市場查驗、加重廠商責任及全民監督)⁽⁷⁾，從105年開始推動其相關措施至今逐漸展現成效，緊接著是「用藥管理」上升21.7%。在整體施政滿意度部分，滿意度也大幅提升31%，而不滿意度則下降26.6% (圖一)。

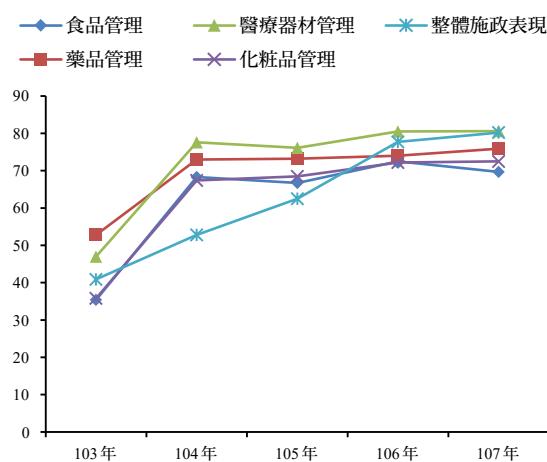


圖一、食藥署歷年(104 - 107年)網路調查滿意度正面評價趨勢圖

在電訪調查部分：整體而言，80.2%的民眾表示滿意，11.0%表示不滿意。民眾對「醫療器材管理」(80.6%)的表現滿意度最高，其次依序為「藥品管理」(75.9%)、「化粧品管理」(72.5%)、「食品管理」(69.7%)。再者，進一步地比較電訪調查在歷年(103年至107年)各類產品管理滿意度之趨勢，也因103-104年期間重大食安事件頻繁影響，使滿意度比例偏低，而在食藥署迅速修法、近3年積極推動相關改善措施之下，使民眾滿意度日趨回升。107年度與前一年度相比，僅有食品管理稍有下降2.8%，但並無顯著差異，而其他面向則均有微幅上升趨勢，其中以在整體施政滿意度上升最多達2.5%，其次為「藥品管理」上升1.9%，「化粧品管理」上升0.3%，「醫療器材管理」上升0.1%個百分點(圖二)。

三、各類產品管理與整體滿意度在網路調查與電訪調查持正面評價之比較

比較與分析網路調查與電訪調查兩種方式之調查結果，利用全體樣本進行卡方檢定，結果發現僅化粧品管理之正面評價百分比為網路調查(72.9%)大於電訪調查(72.5%)，其餘各面



圖二、食藥署歷年(103 - 107年)電訪調查滿意度正面評價趨勢圖

向皆以電訪調查結果較網路調查持有較高正面評價百分比(表一)。探討網路調查對化粧品持正面評價比例較高之原因，可能食藥署透過社群網站經營，如化粧品安全使用粉絲團臉書及官網修法草案預告等管道；另網友較易獲得及瞭解化粧品管理修法相關新聞訊息與新制度說明，故對化粧品政策持正面評價之比電話調查結果來的高。

結 論

食藥署透過問卷之規劃設計、調查研究與結果分析，不僅可讓民眾瞭解食藥署所推動之政策與施政成果，而且可直接傾聽基層民眾的聲音。未來，食藥署可規劃針對不滿意的部分再深入探討其原由，也更能深入體察民眾感受，並增強多元創新的整合行銷策略以強化政策宣導及溝通，確切掌握民意、制定民眾有感之政策及適時檢視與評估其成效，可提供未來在整體施政規劃之參考，以提升服務品質及民眾滿意度。

誌 謝

本研究委託異視行銷市場調查股份有限公司，協助食藥署調查研究與統計分析，得使本研究順利完成，特此誌謝。

參考文獻

1. 國家發展委員會。2014。行政院所屬各機關民意調查作業要點。
[<https://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=7B4E1E9F56F5B601>]。
2. 行政院經濟建設委員會。1979。臺灣地區綜合開發計畫。
3. 內政部。2017。內政部統計年報-二、戶政01.人口年齡分配。
[https://www.moi.gov.tw/files/site_stuff/321/2/year/year.html]。
4. 內政部。2018。內政資料開放平台。民國107年7月村里戶數、單一年齡人口。
[<https://data.moi.gov.tw/MoiOD/Data/Data-Content.aspx?oid=FE1350F3-7B8C-4046-88E2-3384CF16B9D4>]。
5. 吳統雄。1984。電話調查：理論與方法。聯經，台北。
6. 食品藥物管理署。2018。立法院三讀通過「化粧品衛生管理條例修正案」，化粧品管理新紀元，強化消費者保障。
[<http://www.fda.gov.tw/TC/newsContent.aspx?cid=4&id=t417686>]。
7. 行政院。2016。落實「食安五環」打造食安新環境。
[<https://www.ley.gov.tw/Page/5A8A0CB5B41DA11E/3a5d1c42-3685-4c8c-8337-092f10b79dde>]。

A Study on the Governance Satisfaction Survey of the Taiwan Food and Drug Administration in 2018

MING-MAN HSU, JAN-YI WANG, SHU-FEN LIU AND CHAO-KAI HSU

Division of Planning and Research Development, TFDA

ABSTRACT

In order to understand the public's satisfaction with the governance of the Food and Drug Administration (TFDA), this study investigated the governance quality satisfaction in the management of various products (food, drugs, medical devices and cosmetics) and the overall governance performance through telephone survey and internet survey in 2018. The results of the internet survey showed that the public's satisfaction of overall performance of the TFDA was 73.8%, of which the satisfaction with drug management was 74.4%, followed by 73.2% of medical device management, 72.9% of cosmetics management and 65.2% of food management. As for the telephone survey, the results showed that the public's satisfaction of overall performance was up to 80.2%. The public was most satisfied with the performance of medical device management (80.6%), followed by 75.9% of drug management, 72.5% of cosmetics management and 69.7% of food management. Further comparison of the various types of product management satisfaction trend as mentioned above, the internet survey has been significantly improved in 2018. The reason for this improvement may be due to the questionnaire design that better evaluates the public opinion, the easier access for internet users to obtain information on policy revision, and the effective promotion of the Five Links of Food Safety. In the future, the TFDA will continue to promote policies and consistently improve through public opinion analysis and policy marketing strategy to grasp public opinion, so as to improve public service quality.

Key words: governance satisfaction, telephone survey, internet surveys, Five Links of Food Safety, policy marketing strategy