

104-110年食品藥物管理署施政滿意度趨勢分析

許明滿 王貞懿 張馨文 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，本研究透過電訪及網路調查，分析民眾對食藥署在整體施政表現及各類產品(食品、藥品、醫療器材及化粧品)管理之滿意度。根據調查結果，食安議題是民眾關注焦點，分析民眾對食安管理不滿意原因，其主因是「執法不力、對廠商懲罰太輕」。分析104-110年度趨勢顯示民眾對於食藥署管理醫療器材與藥品面向滿意度普遍較高，其中以食品管理面向逐年提升，從104年27.0%至108年80.0%。與網路調查比較，電訪調查於104-107年，各面向除化粧品管理外之正面評價皆較高。因104年間受食安議題影響偏低、近年食藥署積極改善措施及修法使滿意度於109年達高峰，而109-110年可能受食品進口議題及新冠疫情影響略微下降。由雷達圖顯示在六都與非六都之間有城鄉差距，重疊越多，差異越小而持正面評價較高者往外分布。藉由本研究結果，食藥署將持續透過民調檢視施政滿意度表現與策略行銷，以提升行政效率及為民服務品質。

關鍵詞：趨勢分析、施政滿意度、電訪調查、網路調查

前言

在民主社會中，民眾關切政府服務之要素在於「政府服務品質」。而政府作為最大的公共服務提供者，不僅要能正確迅速、有效解決民眾問題，且要以卓越的行動與發揮行政效能，期符合民眾期待。

本研究為瞭解民眾對食藥署所職掌的食品、藥品、醫療器材、化粧品管理與整體施政成果，並依據「行政院所屬各機關民意調查作業要點」⁽¹⁾，進行年度施政品質滿意度調查、針對食安管理之不滿意原因加以分析，以及探討城鄉差異，透過委託專業民調公司協助執行電訪及網路調查，經統計分析民眾對食藥署在各類產品管理及整體施政滿意度趨勢，俾利未

來政策擬定時，以掌握民意趨向，能精進便民服務之品質。

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：採兩種問卷調查方式，調查對象皆以年滿20歲以上民眾。
 1. 網路調查：有使用網路的民眾(104-107年4月及108-110年9月)。
 2. 電訪調查：全國地區，共22縣市(104-107年9月及108-110年4月)。
- (三)項目：
 1. 包含食藥署整體施政與各類產品管理



(食品、藥品、醫療器材及化粧品)之滿意度。

2. 另調查民眾關切食安管理之滿意度及不滿意原因。
3. 正面評價統計:滿意度與非常滿意度加總百分比。

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」，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：根據內政部所公布之104-110年4月及9月縣市人口統計資料⁽²⁾，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⁽³⁾，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布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

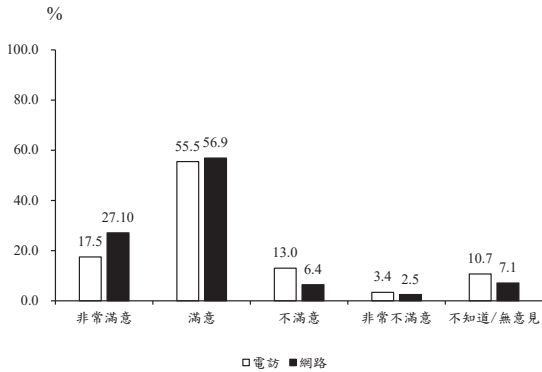
本研究利用兩種問卷調查方式，依前述方法進行抽樣調查之有效樣本數如下，並進行卡方檢定兩種調查方式是否差異。在網路調查：110年之調查樣本數共計4,141份，扣除無效問卷，有效樣本數達3,056份，在95%信心水準下，抽樣誤差控制在 $\pm 1.74\%$ 以內。而電訪調查：110年之調查有效樣本數達1,174份，加權後為1,174份，在95%信心水準下，抽樣誤差控制在 $\pm 2.89\%$ 以內。

結果與討論

一、110年調查食安管理施政滿意度及其不滿意原因

食安議題一直是民眾關注的焦點，因此，調查民眾對食藥署主動查驗，找出過去沒有被發現的食安問題表現之滿意度並探討不滿意原因。在電話調查，滿意者占73.0%(非常滿意17.5%，滿意55.5%)、不滿意占16.4%(不滿意13%，非常不滿意3.4%)，以及有10.7%表示不知道/無意見。而在網路調查，受訪民眾表示滿意占84.0%(非常滿意27.1%，滿意56.9%)、不滿意占8.9%(不滿意6.4%，非常不滿意2.5%)及有7.1%表示不知道/無意見(圖一)。比較問卷調查方式之差異，經卡方檢定，網路調查顯著持正面評價比例較高。

另詢問不滿意主因為「執法不力、對廠商懲罰太輕」(26.9%)，其次為「查驗不夠徹底，導致違規事件一再發生」(21.8%)；而區



圖一、110年度調查民眾對食藥署食安管理之滿意度圖

域比較，在北部、中部及南部不滿意原因，主要以「執法不力、對廠商懲罰太輕」最高，東部及離島則以「查驗不夠徹底，導致違規事件一再發生」最高(表一)。另分析兩種問卷調查方式不滿意原因之差距，以「執法不力、對廠商懲罰太輕」差距最大(表二)，顯示網路族群對食藥署執法不力、對廠商懲罰太輕不滿意度較電訪族群高。

二、整體施政與各類產品管理面向之滿意度趨勢

比較104-110年食藥署在整體施政與各類產品管理面向之正面評價趨勢(圖二及圖三)。在電訪調查，醫療器材(簡稱醫材)及藥

品管理之趨勢線普遍居上方，比其餘面向獲得民眾較高滿意度，而食品與化粧品管理則較低。於104-106年整體面向緩步提升，其中以整體施政滿意度提升最多，從104年度評價最低(52.8%)至106-107年提升分別為77.7%及80.2%並超越各類產品且僅次於醫材管理(106年80.5%、107年80.6%)。再於108-109年趨於高峰，評價最高並超越醫材，分別為80.7%及89.6%，但於110年則小幅下降(79.2%)。而網路調查之管理面向趨勢也相似。唯於106年各面向皆下降，後於107年回升及於108年達高峰，但於109-110年則皆稍微幅下降。其中，值得注意的是食品管理增幅較大，從104年度

表二、比較110年度電訪及網路調查民眾不滿意食安管理之原因

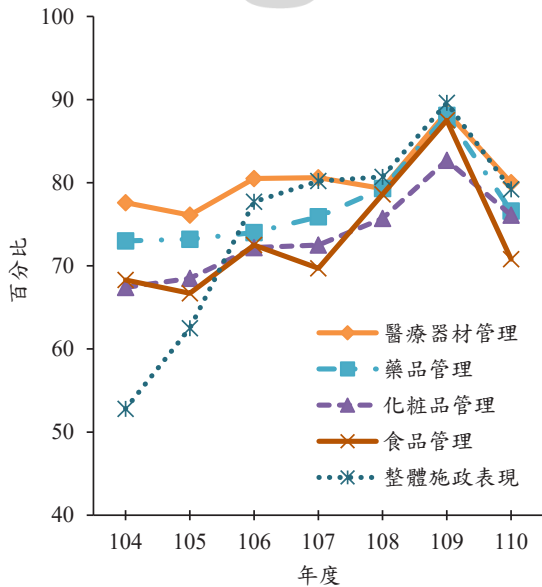
項目	電訪調查	網路調查
	(n=574) 百分比	(n=513) 百分比
執法不力、對廠商懲罰太輕	22.1	26.9
查驗不夠徹底，導致違規事件一再發生	21.6	21.8
對政府能解決食安問題沒信心	20.2	16.8
食安標準不夠嚴謹	20.0	16.1
檢驗結果未公開	15.3	15.9
其他	0.7	2.5

備註：針對不滿意的受訪者再追問原因

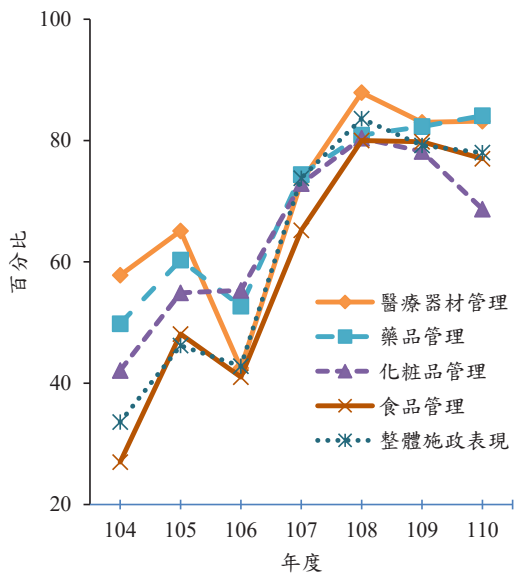
表一、統計110年度網路調查民眾不滿意食安管理之原因(n=513)

不滿意原因	百分比	北部	中部	南部	東部及離島
執法不力、對廠商懲罰太輕	26.9	24.3	36.3	21.3	25.4
查驗不夠徹底，導致違規事件一再發生	21.8	22.3	18.7	20.3	43.3
對政府能解決食安問題沒信心	16.8	17.5	13.4	21.0	9.4
檢驗結果未公開	16.1	18.2	14.0	14.2	13.5
食安標準不夠嚴謹	15.9	17.5	13.2	16.3	10.0
其他	2.5	2.6	2.7	2.5	0.0

備註：針對不滿意的受訪者再追問原因



圖二、104-110年食藥署正面評價滿意度之趨勢圖 (電訪調查)



圖三、104-110年食藥署正面評價滿意度之趨勢圖 (網路調查)

評價27.0%至108年提升為80.0%。這顯示民眾對食藥署食品管理的正面評價逐年提升。另比較兩種問卷調查方式之差異，104-107年除化

粧品管理面向外，電訪正面評價皆高於網路調查，而108年及110年則是網路調查高於電訪，於108年除整體施政外在產品各面向統計上均有顯著差異及於110年則是在食品、藥品、醫材面向有顯著差異。

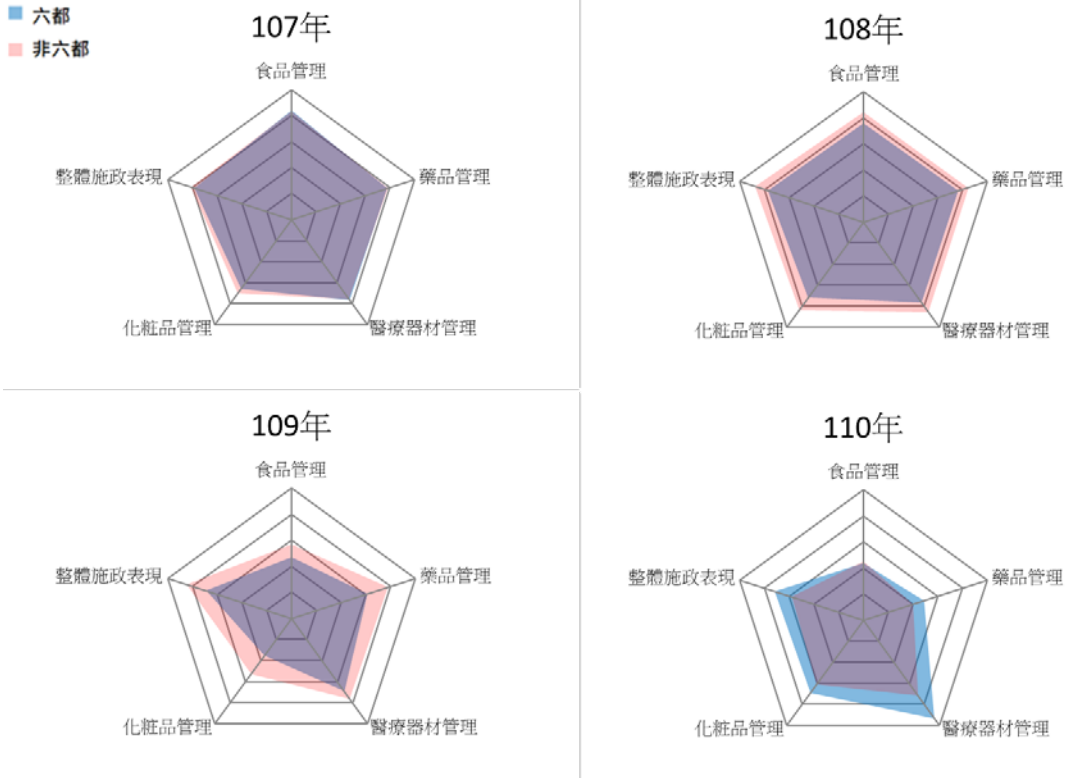
分析前述影響趨勢變化之可能原因，於103-104年前間因重大食安事件頻繁致使滿意度偏低，而在食藥署積極修法⁽⁴⁻⁵⁾及近年持續推動相關改善措施⁽⁶⁾，皆使民眾滿意度逐年攀升至108-109年達高峰，但於109-110年受到美豬開放進口與Covid-19疫情等議題而使各面向皆略為下降，則有待後續觀察未來是否上升回穩。

三、六都與非六都在整體施政與各類產品管理之正面評價差異

為瞭解城鄉差距和近四年的趨勢，六都與非六都對食藥署整體施政與各類產品管理的兩種調查問卷結果顯示在圖四及圖五。

在趨勢比較，電訪調查(圖四)非六都的正面評價普遍略高於六都，尤以109年最明顯，在六都與非六都趨勢，各面向趨勢均下降，其中以食品面向在非六都最為顯著。而在網路調查(圖五)，非六都的評價也普遍略高於六都，但在107年化粧品管理、109年除食品管理面向外，其餘面向在六都的評價趨向則略高於非六都。

在二種調查方式之比較各面向，於107年食品管理面向呈現兩極化結果，電訪評價最高而網路調查則最低，而在108年六都各面向、於110年食品及藥品管理，以及非六都110年除化粧品管理外，網路結果高於電訪。六都與非六都之正面評價趨勢，以食品面向增加最多。在城鄉差距的趨勢漸減少。從圖四及圖五的正面評價雷達圖分析城鄉差距，若重疊越多，表示差異性越小而面向評價較高者往外分布。



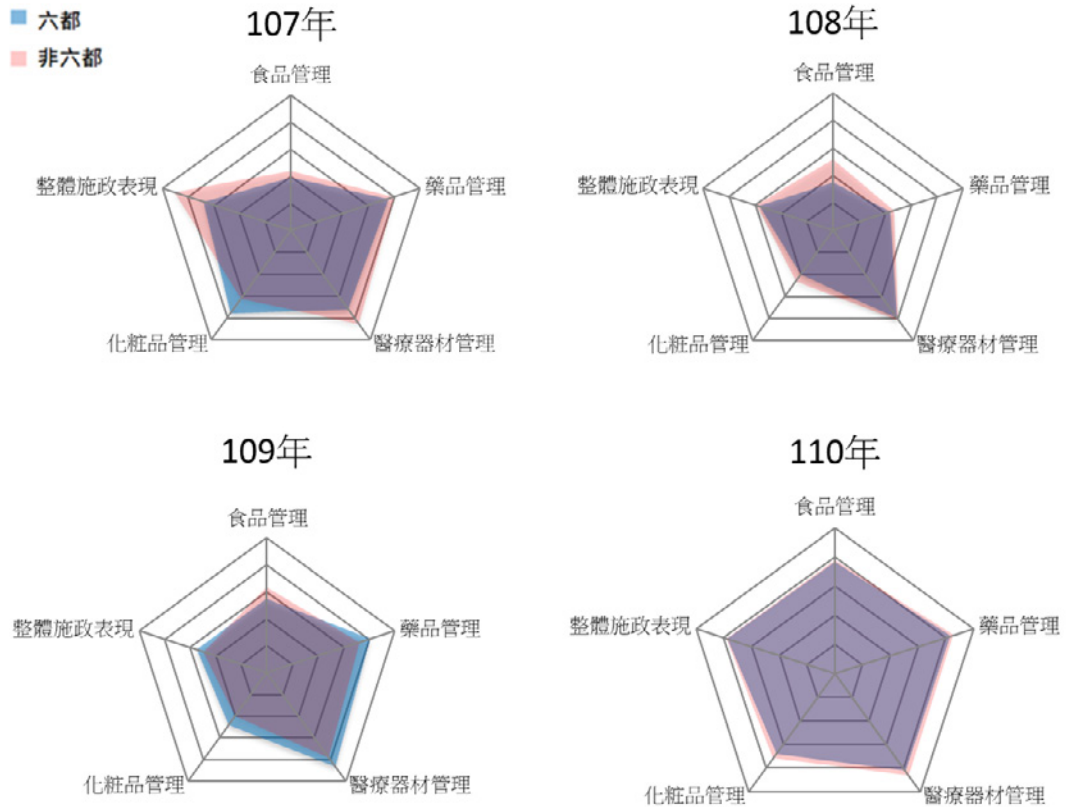
圖四、107-110年度整體施政表現及各面向在六都與非六都之正面評價雷達圖(電訪調查)
備註：雷達圖每間距代表百分之二十

結 論

食藥署透過問卷規劃設計、歷年調查研究與結果趨勢分析，不僅讓食藥署可針對施政不滿意的部分再深入探討原因及掌握城鄉差距，提出相關改善措施與擬定區域強化策略以降低較不滿意的部分，而且期能深察民意，透過多元創新的整合行銷策略宣導及政策溝通，適時制定民眾有感之政策及成效評估，以提升為民服務品質。

致 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、統計分析與製圖及 Lucy Hsu (Program Officer, National Institutes of Health, USA) 提供寶貴修改建議，得使本研究順利完成，特此致謝。



圖五、107-110年度整體施政表現及各面向在六都與非六都之正面評價雷達圖(網路調查)

備註：雷達圖每間距代表百分之二十

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&s=21209D941BA66797>]。
2. 內政部。2021。內政部戶政司全球資訊網-主題資訊-人口政策及統計資料-人口統計資料庫-歷年人口統計資料-戶數、人口數及遷入、遷出-16鄉鎮市區人口數按性別及年齡分(96)。[<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>]。
3. 吳統雄。1984。電話調查：理論與方法。聯經出版社，台北。
4. 全國法規資料庫。2018。化粧品衛生安全管理法。[<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=L0030013>]。
5. 行政院。2016。落實「食安五環」打造食安新環境。[<https://www.ey.gov.tw/Page/5A8A0CB5B41DA11E/3a5d1c42-3685-4c8c-8337-092f10b79dde>]。
6. 許明滿、王貞懿、劉淑芬、許朝凱。2019。107年度食品藥物管理署施政滿意度之調查研究。食品藥物研究年報，10: 331-336。

Trend Analysis of the Citizen Satisfaction Survey of the Taiwan Food and Drug Administration, 2015-2021

MING-MAN HSU, JAN-YI WANG, HSIN-WEN CHANG
AND CHAO-KAI HSU

Division of Planning and Research Development, TFDA

ABSTRACT

To understand the citizen satisfaction with the overall performance of the Taiwan Food and Drug Administration (TFDA) and management of various products (food, drugs, medical devices and cosmetics), surveys were conducted via telephone and internet. The result showed that food safety was the major concern. The key reason of dissatisfaction on the performance in the food safety management was “ineffective law enforcement and inadequate penalty to manufacturers”. The trend analysis of the citizen satisfaction indicated that the medical devices management and drug management performed generally good from 2015 to 2021. On the other hand, the percentage of satisfaction of the food management increased gradually from 27.0% in 2015 to 80.0% in 2019. Compared to the results of internet survey, the overall and product-specific satisfaction, except for the cosmetics management, via the telephone survey was higher from 2015 to 2018. The trend of low satisfaction may be related to the food safety issues in 2015. The peak of satisfaction in 2020 may be attributed to the active enhancement and recent policy amendment by the TFDA. The slightly drop of satisfaction between 2020 and 2021 may link to the food import issues and the Covid-19 pandemic. The radar-chart shows the urban-rural gaps between the six special municipalities and the non-special municipalities; the more the two overlaps, the smaller the differences, and the higher satisfaction dispersed outward. Accordingly, the TFDA will continue the survey to monitor the performance as well as develop marketing strategy for the improvement of the management efficiency and quality of services to the public.

Key words: trend analysis, citizen satisfaction with government performance, telephone survey, internet surveys