

東海大學公共事務碩士專班碩士論文

指導教授：歐信宏博士



運用二維品質理論
分析調解委員服務品質
—以臺中市為例

碩士班研究生：林國聲

中華民國一〇二年六月十七日

謝誌

民國 89 年曾於東海大學公共行政研究班修業，但工作與學業同時並進的忙碌生活，相對地壓縮到陪伴家人的時間，小犬尤其無法適應這樣子的轉變，在其央求下，遂於民國 92 年結業後，放棄求學進修一事。然而七年後，於縣市合併前之臺中縣議會，巧遇七年前時任在職進修專班主任之歐教授信宏，他一句「孩子長大，可以回來讀專班了！」，又開啓了我的進修學習之路。

受到歐教授的鼓勵與精神感召，當下毅然決然地付諸行動，隨即邀約從前公行班同窗三載的黃冰如同學(現任豐原地政事務所主任)一起報名，幸得上榜。再次回到東海大學重拾書本，我二人都是很珍惜學習的機會，和這位好同學共同奮鬥了一年半，很高興能在今年一同順利畢業。

在此，對於鼓勵我繼續進修，並耐心指導我論文的歐教授，致上無限之感激；也感謝其他兩位口試委員，紀教授俊臣及呂教授炳寬，對於我論文的不吝指正。另外要特別感謝在我進行論文研究遭逢瓶頸、苦無頭緒時，總是適時伸出援手協助我的王老師威鈞及簡秀麗學姊。

最後更要感謝我的家人在事隔多年後，全力支持我重拾書本，尤其更要感謝那位一直在我背後，做爲我強大後盾，讓這一切變成可能並化爲事實的人——劉澄月小姐，我摯愛的妻子，也是我一生中的貴人，沒有她就沒有今日的我。

林國聲 謹誌於臺中

民國 102 年 6 月

摘要

政府於 1955 年立法施行「鄉鎮市調解條例」，各鄉鎮市設置調解委員會，調處民眾衝突糾紛，對疏解法院訟源具有極大功能。

從調解委員觀察調解者行為是供給角度，若自受調解者立場反觀調解者行為則是需求角度，亦較符合服務概念。因此，調查受調解者對於調解者行為的真實感受，做為調整調解者行為之參考依據，方才足以提昇調解效能。

本研究以 KANO 二維品質理論為分析基礎，以臺中市 29 個行政區調解委員與受調解者為研究對象，分別調查調解委員與受調解者對調解委員調解行為的認知與感受。

經分析調查資料後發現：

- 一、 調解委員對調解行為認知，一般歸類時全屬「無差異品質」；修正歸類時除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」屬「無差異品質」外，其餘均屬於「一元品質」。
- 二、 受調解者對調解行為認知，一般歸類時亦全屬「無差異品質」；修正歸類時除「創意」與「幽默感」屬「無差異品質」外，其餘均屬於「一元品質」。
- 三、 調解委員與受調解者對於調解行為的認知，在一般歸類時並無差異；在修正歸類時，對「法律專長」與「訂定議程及調解規則」的認知有差異。
- 四、 調解委員各人口變項間看法較為一致。
- 五、 受調解者各人口變項間看法較為分歧。
- 六、 受調解者各人口變項有較多的「魅力品質」認知。

關鍵字 (key word)：調解、調解行為、調解委員、調解委員會。

目錄

第一章 緒論	1
第一節 背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	4
第三節 研究範圍與限制.....	5
第二章 文獻探討	7
第一節 KANO 二維品質理論	7
第二節 調解行爲.....	20
第三章 研究設計	27
第一節 研究架構.....	27
第二節 問卷與分析.....	28
第三節 信度與效度.....	30
第四章 資料分析	33
第一節 基本描述.....	33
第二節 屬性分析（調解委員）.....	43
第三節 屬性分析（受調解者）.....	98
第四節 比較.....	141
第五章 結論	149
第一節 研究發現.....	149
第二節 結論與建議.....	152
參考書目.....	155
附錄一：問卷（調解委員）	157
附錄二：問卷（受調解者）	161

表目錄

表 1-1：全國鄉鎮市調解委員會案件統計表(1991 至 2011 年).....	1
表 2-1：KANO 二維品質屬性歸類矩陣表.....	12
表 2-2：KANO 二維品質屬性歸類簡化矩陣表.....	12
表 2-3：SCHVANEVELDT 二維品質屬性歸類矩陣表.....	13
表 2-4：許慧娟二維品質屬性歸類矩陣表(1995).....	14
表 2-5：KURT 二維品質屬性歸類矩陣表(1998).....	15
表 2-6：TONTINI 二維品質屬性歸類矩陣表.....	16
表 2-7：TONTINI 二維品質屬性歸類簡化矩陣表.....	17
表 2-8：王威鈞二維品質屬性歸類矩陣表.....	18
表 2-9：解調者行為構面及要素表.....	26
表 3-1：預測問卷信度分析表(調解委員).....	30
表 3-2：預測問卷信度分析表(受調解者).....	31
表 4-1：臺中市調解委員基本資料統計表(2012).....	33
表 4-2：臺中市調解委員基本資料統計表(簡併後).....	34
表 4-3：調解委員回收問卷人口變項統計表(性別、年齡、學歷).....	34
表 4-4：調解委員回收問卷卡方分配表(性別).....	35
表 4-5：調解委員回收問卷卡方分配表(年齡).....	35
表 4-6：調解委員回收問卷卡方分配表(學歷).....	36
表 4-7：調解委員回收問卷人口變項統計表(職業).....	36
表 4-8：調解委員回收問卷人口變項統計表(年資).....	37
表 4-9：調解委員回收問卷人口變項統計表(二分項).....	38
表 4-10：受調解者回收問卷人口變項統計表(年齡).....	39

表 4-11：受調解者回收問卷人口變項統計表(職業).....	40
表 4-12：受調解者回收問卷人口變項統計表(學歷).....	41
表 4-13：受調解者回收問卷人口變項統計表(二分項).....	41
表 4-14：歸類差異比較表(調解委員；全體).....	44
表 4-15：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；全體；一般)	44
表 4-16：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；全體；修正)	45
表 4-17：歸類差異比較表(調解委員；性別).....	46
表 4-18：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；女性；一般)	47
表 4-19：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；女性；修正)	48
表 4-20：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；男性；一般)	49
表 4-21：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；男性；修正)	50
表 4-22：歸類差異比較表(調解委員；年齡).....	51
表 4-23：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；60 歲以下；一般)	52
表 4-24：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；60 歲以下；修正)	53
表 4-25：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；60 歲以上；一般)	54
表 4-26：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；60 歲以上；修正)	55
表 4-27：歸類差異比較表(調解委員；學歷).....	56
表 4-28：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；高中以下；一般)	57
表 4-29：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；高中以下；修正)	58
表 4-30：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；大專以上；一般)	59
表 4-31：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；大專以上；修正)	60
表 4-32：歸類差異比較表(調解委員；職業).....	61
表 4-33：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；傳統業；一般)	62
表 4-34：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；傳統業；修正)	63

表 4-35：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；服務業；一般).....	64
表 4-36：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；服務業；修正).....	65
表 4-37：歸類差異比較表(調解委員；法律背景).....	66
表 4-38：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；法律背景；一般).....	67
表 4-39：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；法律背景；修正).....	68
表 4-40：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；非法律背景；一般).....	69
表 4-41：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；非法律背景；修正).....	70
表 4-42：歸類差異比較表(調解委員；年資).....	71
表 4-43：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；第一屆；一般).....	72
表 4-44：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；第一屆；修正).....	73
表 4-45：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；第二屆；一般).....	74
表 4-46：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；第二屆；修正).....	75
表 4-47：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；三屆以上；一般).....	76
表 4-48：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；三屆以上；修正).....	77
表 4-49：歸類差異比較表(調解委員；曾任民代).....	78
表 4-50：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未任民代；一般).....	79
表 4-51：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未任民代；修正).....	80
表 4-52：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾任民代；一般).....	81
表 4-53：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾任民代；修正).....	82
表 4-54：歸類差異比較表(調解委員；參與社團).....	83
表 4-55：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未參與社團；一般).....	84
表 4-56：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未參與社團；修正).....	85
表 4-57：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾參與社團；一般).....	86
表 4-58：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾參與社團；修正).....	87

表 4-59：歸類差異比較表(調解委員；曾任公職).....	88
表 4-60：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未任公職；一般)	89
表 4-61：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未任公職；修正)	90
表 4-62：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾任公職；一般)	91
表 4-63：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾任公職；修正)	92
表 4-64：歸類差異比較表(調解委員；推薦方式).....	93
表 4-65：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；他人推薦；一般)	94
表 4-66：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；他人推薦；修正)	95
表 4-67：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；自我推薦；一般)	96
表 4-68：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；自我推薦；修正)	97
表 4-69：歸類差異比較表(受調解者；全體).....	99
表 4-70：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；全體；一般)	99
表 4-71：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；全體；修正)	100
表 4-72：歸類差異比較表(受調解者；性別).....	101
表 4-73：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；女性；一般)	102
表 4-74：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；女性；修正)	103
表 4-75：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；男性；一般)	104
表 4-76：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；男性；修正)	105
表 4-77：歸類差異比較表(受調解者；年齡).....	106
表 4-78：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；40 歲以下；一般)	107
表 4-79：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；40 歲以下；修正)	108
表 4-80：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；40 歲以上；一般)	109
表 4-81：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；40 歲以上；修正)	110
表 4-82：歸類差異比較表(受調解者；學歷).....	111

表 4-83：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；高中以下；一般).....	112
表 4-84：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；高中以下；修正).....	113
表 4-85：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；大專以上；一般).....	114
表 4-86：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；大專以上；修正).....	115
表 4-87：歸類差異比較表(受調解者；職業).....	116
表 4-88：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；傳統業；一般).....	117
表 4-89：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；傳統業；修正).....	118
表 4-90：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；服務業；一般).....	119
表 4-91：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；服務業；修正).....	120
表 4-92：歸類差異比較表(受調解者；賠償／受償).....	121
表 4-93：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；賠償人；一般).....	122
表 4-94：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；賠償人；修正).....	123
表 4-95：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；受償人；一般).....	124
表 4-96：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；受償人；修正).....	125
表 4-97：歸類差異比較表(受調解者；聲請／相對).....	126
表 4-98：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；聲請人；一般).....	127
表 4-99：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；聲請人；修正).....	128
表 4-100：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；相對人；一般).....	129
表 4-101：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；相對人；修正).....	130
表 4-102：歸類差異比較表(受調解者；案件).....	131
表 4-103：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；民事；一般).....	132
表 4-104：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；民事；修正).....	133
表 4-105：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；刑事；一般).....	134
表 4-106：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；刑事；修正).....	135

表 4-107：歸類差異比較表(受調解者；結果).....	136
表 4-108：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；成立；一般)	137
表 4-109：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；成立；修正)	138
表 4-110：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；不成立；一般)	139
表 4-111：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；不成立；修正)	140
表 4-112：一般歸類非無差異品質表	141
表 4-113：幽默感屬性歸類表（修正）	142
表 4-114：調解委員與受調解者歸類差異表（修正）	142
表 4-115：調解委員各人口變項歸類差異表（修正）	143
表 4-116：受調解者非一元品質歸類表（修正）	145
表 4-117：受調解者各人口變項歸類差異表（修正）	146



圖目錄

圖 1-1：BERCOVITCH 調解模型	2
圖 2-1：服務水準期望圖	7
圖 2-2：服務水準期望雙重連續帶	9
圖 2-3：KANO 二維品質模式	10
圖 3-1：研究架構	27



第一章 緒論

第一節 背景與動機

壹、研究背景

政府於 1955 年立法施行「鄉鎮市調解條例」（總統府公報，1955：1-3），各鄉鎮市依法設置調解委員會，接受民眾申請調處衝突糾紛，對疏解訟源具有極大功能。

依據內政部統計資料顯示（如表 1-1），（內政部網站，2012）全國鄉鎮市調解委員會結案件數有逐年增加趨勢。以 2011 年為例，全年結案件數為 137,979 件，較 1991 年的 44,829 件，成長 200%。其中調解成立案件為 107,410 件，不成立件數為 30,569 件，年度調解成立比例為 78%。由此數據顯示，若非調解委員會調解成立近 11 萬件民眾糾紛，對於負擔已是沈重的司法體系而言，無疑將如雪上加霜。

表 1-1：全國鄉鎮市調解委員會案件統計表(1991 至 2011 年)

年度	委員人數	結 案 件 數 總 計				
		成 立	比 例	不 成 立	比 例	合 計
1991	3,392	30,187	67%	14,642	33%	44,829
2000	3,758	72,544	74%	25,757	26%	98,301
2010	3,956	103,219	78%	29,468	22%	132,687
2011	4,028	107,410	78%	30,569	22%	137,979

資料來源：內政部(2012)。統計年報：辦理調解業務概況，2012 年 5 月 9 日，取自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y01-09.xls>。

另外，不成立的 3 萬多件案件流向為何，並無相關詳細統計資料可查，其

中雖不無私下和解，甚或可能不了了之可能，唯大部份走向司法途徑，應是合理之推斷。

由此可見鄉鎮市調解委員會具有減輕法院負擔之功能，無庸置疑；對於如何提昇調解委員會調解成立比例，避免不成立案件流向司法體系，造成法院負擔，更是刻不容緩之重要課題。

貳、研究動機

Bercovitch (1992: 1-29) 以系絡、過程和結果三者建構調解模型 (如圖 1-1)。Bercovitch 指出「爭端性質」、「議題性質」、「當事者本質」、「雙方關係性質」四項調解前置情況，經過調解委員的調解過程(process)而產生結果。Bercovitch 認為「過程」包括了調解者的身份與階級、調解策略與行為。此一模型同時說明了調解者與兩造受調解者三方間的關係。

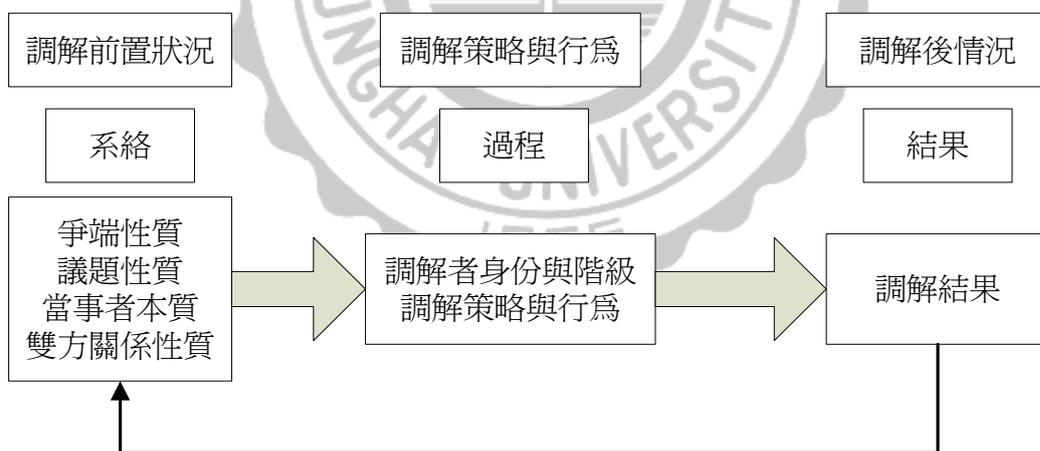


圖 1-1：Bercovitch 調解模型

資料來源：*Structure and Diversity of Mediation* (p.20), by Jacob Bercovitch, 1992, Jacob Bercovitch and Jeffrey Z. Rubin, (Eds.), *Mediation in International Relations: Multiple Approaches to Conflict Management*. Basingstoke NY: Palgrave Macmillan.

若吾人以服務概念導入 Bercovitch 調解模型中，調解委員之策略與行為即

其對兩造受調解者所提供之服務。而此服務是否為受調解者接受與認同應攸關受調解者的滿意度與調解成立比例。

經與調解委員初步訪談中發覺，調解委員對於調解行為之重要性看法極為分歧。有的認為耐心重要，有的認為公正重要，亦有人認為同理心最為重要…可謂莫衷一是，宛如瞎子摸象一般。

從調解委員觀察調解者行為是供給角度，若自受調解者立場反觀調解者行為則是需求角度，亦較符合服務概念。職是之故，本研究認為，調查受調解者對於調解者行為的真實感受，做為調整調解者行為之參考依據，方是提昇調解成立比例之重要作為，此為本研究之動機之一。

日本學者狩野紀昭提出二維品質理論，巔覆對於服務品質的傳統一維概念。(楊錦洲，1991：27-33)二維理論不僅改善過去「重物理」、「輕心理」的衡量偏頗，亦改善滿意度調查中過於主觀的評量。二維理論運用品質要素具備與具備時，顧客的心理感受的調解，透過交叉分析與歸類，將品質屬性由過去品質要素具備時滿意度高低的「一元品質」擴展至「魅力品質」、「當然品質」、「無差異品質」與「反轉品質」，充分顯現顧客對品質感受的多元性，不但提供決策者較多的選擇面向，亦較能發掘顧客內心真正的想法與意見。

二維理論在 1991 年由楊錦洲介紹至國內，1984 年開始多位學者與研究生投入相關研究行列，應用極為廣泛，諸如中華職棒、自用住宅、筆記型電腦、3C 賣場、大型百貨、語言教學、汽車製造、健檢中心、大型連鎖書店、連鎖速食、醫院醫療、公寓大廈管理維護、直銷公司物流配送、非營利組織、民宿、數位相機、公私立圖書館、軍事機構等。亦有不少研究係針對二維理論的基礎研究，例如問卷修正、跨領域相關理論整合應用等等。

本研究以為，運用二維品質理論，調查調解委員與受調解者的內心感受，比較其差異，對於調解委員調解行為與調解結果間的關係可以獲得關鍵性的瞭解，為本研究動機之二。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

同研究動機所述，本研究企望分別蒐集調解委員與受調解者對於調解委員調解行爲的感受與認知，分析調解委員與受調解者對於調解委員調解行爲要素之品質屬性歸類，並比較二者對於調解委員調解行爲要素看法之差異，作為調解委員調整調解行爲、調解委員會遴選調解委員之考酌依據，為本研究之目的。

貳、研究問題

依本研究之動機，本研究試以解答下列問題以達上述研究目的：

- 一、調解委員對調解行爲認知為何？
- 二、受調解者對調解行爲認知為何？
- 三、調解委員與受調解者對調解行爲認知之差異？
- 四、調解委員各人口變項對調解行爲認知之差異？
- 五、受調解者各人口變項對調解行爲認知之差異？

第三節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究以臺中市為例，調解委員部份以臺中市 29 個行政區全體調解委員為研究對象；受調解者部份亦以臺中市 29 個行政區接受調解之民眾為對象，唯其抽樣方式是以各區調解委員會祕書與調解委員隨機性之隨意抽樣，依受調解者之意願實施調查。

貳、研究限制

本研究在時間與對象之選擇受到範圍影響，難免產生下列限制？

- 一、以過去特定時間受調解者為研究對象母群，受個資法限制，難以實施。
本研究委請各調解會祕書及委員協助，對受調解者實施便利抽樣問卷。
- 二、KANO 二維問卷與一般問卷不同之處在於問卷區分具備、不具備時受訪者的感受，受訪者較少此作答經驗，作答時難免遺漏，降低問卷有效性。
- 三、臺中市 29 行政區間具有不小的城鄉差距，影響各區調解會調解案件數量、調解案件類型等，連帶影響有效問卷來源的平均性。
- 四、受到研究時程影響，調查時間為 2013 年 4 月份，調解案件是否受到季節影響，而受調解者之意見是否不同於其他季節，殊值觀察。
- 五、受調解者難免易受調解結果而影響接受調查之意願與作答之態度。



第二章 文獻探討

第一節 KANO 二維品質理論

壹、傳統概念

PZB (Parasuraman, Zeithamal & Berry) (1985 : 41-50) 認為顧客對服務的期望有兩種不同的形式，包括想要的服務水準(desired service level)及適切的服務水準(adequate service level)(如圖 2-1)。



圖 2-1：服務水準期望圖

資料來源：*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*(p.41), by A. Parasuraman, A.V. Zeithamal and L. L. Berry, 1985, *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. Spring.

想要的服務水準(desired service level)是指顧客希望得到的服務，它是顧客認為「能夠得到」與「應該得到」的混合。想要的服務水準會受顧客的經驗所影響。

適切的服務水準(adequate service level)則是顧客可接受的最低服務水準，其決定於顧客認為將會得到什麼樣的服務，它是顧客預期的服務(predicted service)。適切的服務水準較易受特定情境因素所影響。因此，它比想要的服務更容易改變。

顧客接受到的服務若高於其想要的服務，顧客便會感到滿意，程度愈高，滿意度隨之愈高；反之，顧客所接受到的服務若低於適切的服務，顧客便會感到不滿意，程度愈低，滿意度愈低。滿意與不滿意呈現出線性現象。若服務落於適切至想要的服務之間，則為顧客的容忍範圍，顧客不會感到滿意或不滿意的「沒有意見」區間。

貳、二維概念

Frederick Herzberg 雙因子激勵理論(激勵—保健因子理論)的二維概念，精緻化了滿意度的觀點（王秉鈞，1995：645-647）。

Herzberg 認為保健因子不足，會造成員工不滿足，但充分的保健因子只能帶來沒有不滿足，並不能讓員工感到滿足；相對的，充分的激勵因子會讓員工感到滿足，但缺乏激勵因子只會讓員工感到沒有滿足，並不會造成不滿足。

若以 Herzberg 的觀點來說明 PZB 的服務期望，則可作成以下的解釋：提供的服務未達到「適切的水準」，當然會造成顧客不滿意(dissatisfaction)，但達到此水準尚不足以造成顧客滿意，而僅是「沒有不滿意」(no dissatisfaction)；未達到「顧客想要的服務水準」雖不會造成顧客不滿意，僅是「沒有滿意」而已(no satisfaction)，但要造成顧客滿意(satisfaction)，則必須達到此水準。

因此，「適切」與「想要」雖在同一個連續帶上，但其對於造成顧客滿意與不滿意並不在同一連續帶上，而是在一個「雙重連續帶」上(如附圖 2-2)。

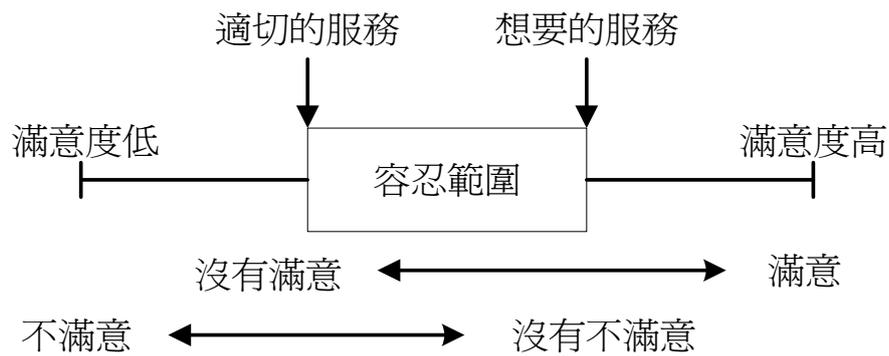


圖 2-2：服務水準期望雙重連續帶

資料來源：以 KANO 二維品質分析軍校生福利需求—以陸軍官校洗衣部為例(頁 9)，王威鈞，2005，臺北：國防大學國防管理學院國防決策科學研究所碩士論文。

參、KANO 二維品質理論

一、KANO 二維品質理論

日本學者狩野紀昭(Noriaki Kano)與瀨樂信彥、高橋文夫、新一著等(楊錦洲譯，1984：147)將 Herzberg 的雙因子理論運用於產品品質的改善，提出 KANO 二維品質理論，並定名為「品質的 M-H 性」(M 指激勵因子、H 指保健因子)。狩野認為消費者的消費觀念已由過去的一維形式，演變為二維品質形式，他並將品質要素區分為五種屬性類型(如圖 2-3)(楊錦洲，1996：33-41)。

(一) 當然品質

當要素不具備時，會造成顧客不滿意，可是當要素具備時並不會造成顧客滿意，因為此要素已經被消費者事先預期到了，被視為該產品或服務的基本特性，因此，本項要素又稱為預期品質要素(expected quality)，對應於 Herzberg 的雙因子理論，即為保健因子。

(二) 一元化品質

當要素提供愈充分，顧客相對愈滿意；要素提供愈少，顧客則愈

不滿意。顧客滿意與要素供應之間呈現線性關係。此項要素即為傳統的一維品質概念。

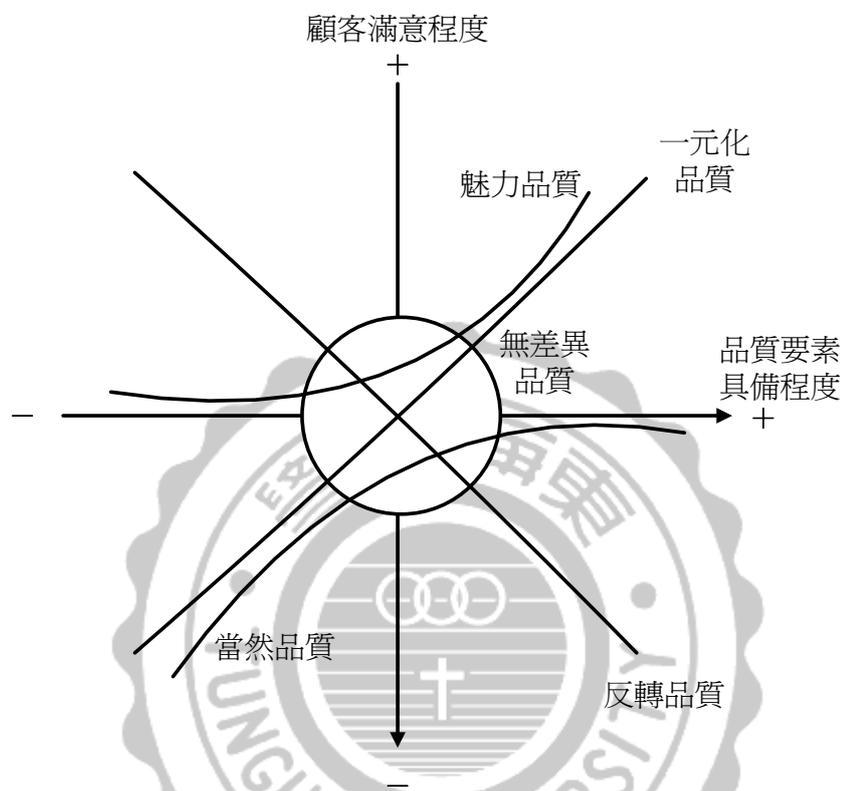


圖 2-3：KANO 二維品質模式

資料來源：二維品質模式在服務品質上之應用（頁 28），楊錦洲，1991，品質管制月刊，29(5)。

(三) 魅力品質

當要素存在時，顧客會感到滿意；反之，即使要素不存在，也不會導致顧客的不滿意。即使只提供少量的魅力要素給消費者，也能大幅提昇顧客的滿意度。尤其在顧客不預期的情況下提供，更會令其得到完全的驚喜。魅力品質要素對應於 Herzberg 的雙因子理論，即為激勵因子。

(四) 無差異品質

該要素具備與否都不會影響顧客的滿意或不滿意，以 PZB 的期望理論來看，即為容忍範圍。

(五) 反轉品質

具備此要素反而會引起顧客的不滿意；不具備則使顧客感到滿意。

二、KANO 二維品質屬性歸類

KANO 設計具備與不具備兩份問卷來調查受訪者對於各項品質要素的感受，他將顧客的感受區分為「喜歡」、「理所當然」、「沒感覺」、「無可奈何（可忍受）」、「不喜歡」、「其他」等六項。在具備與否所形成的矩陣中，分別將各項品質要素賦予屬性歸類。

自 KANO 於 1984 年發表二維品質理論後，陸續有多位學者就歸類方式提出修正看法，本研究分別介紹並綜整分析如後：（為便於分析與比較，本研究將歸類屬性統一為前述五種屬性）

(一) KANO(1984)

KANO 除用圖形解釋二維品質模式外(如圖 2-3)，並運用服務品質要素具備與否，作一對照矩陣來說明屬性歸類(如表 2-1)。

王威鈞在其研究中將「其他」項予以刪除，簡化為具備與否各五個刻度所形成的廿五個屬性矩陣進行討論(如表 2-2)。

依 KANO 的歸類來看，當要素具備時「喜歡」、不具備時「不喜歡」屬一元化品質；當要素具備時「喜歡」、不具備時「沒感覺」或「無可奈何（可忍受）」屬魅力品質；當不具備時「不喜歡」、具備時「理所當然」或「沒感覺」屬當然品質；當具備時「理所當然」或「沒感覺」、不具備時「沒感覺」或「無可奈何（可忍受）」屬無差異品質。

當具備時「沒感覺」、不具備時「喜歡」或「理所當然」；具備時「無可奈何（可忍受）」或「不喜歡」、不具備時「喜歡」、「理所當然」或「沒感覺」等八項屬於反轉品質。

表 2-1：KANO 二維品質屬性歸類矩陣表

不具備 具備	喜歡	理所當然	沒感覺	無可奈何 (可忍受)	不喜歡	其他
喜歡	無效	無效	魅力品質	魅力品質	一元化品質	其他
理所當然	無效	無效	無差異品質	無差異品質	當然品質	其他
沒感覺	反轉品質	反轉品質	無差異品質	無差異品質	當然品質	其他
無可奈何 (可忍受)	反轉品質	反轉品質	反轉品質	無效	無效	其他
不喜歡	反轉品質	反轉品質	反轉品質	無效	無效	其他
其他	其他	其他	其他	其他	其他	其他

資源來源：有魅力的品質與應該有的品質（頁 36），陳俊卿譯，1985，品質管制月刊，21(5)。

表 2-2：KANO 二維品質屬性歸類簡化矩陣表

不具備 具備	喜歡	理所當然	沒感覺	無可奈何 (可忍受)	不喜歡
喜歡	無效	無效	魅力品質	魅力品質	一元化品質
理所當然	無效	無效	無差異品質	無差異品質	當然品質
沒感覺	反轉品質	反轉品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
無可奈何 (可忍受)	反轉品質	反轉品質	反轉品質	無效	無效
不喜歡	反轉品質	反轉品質	反轉品質	無效	無效

資源來源：以 KANO 二維品質分析軍校生福利需求—以陸軍官校洗衣部為例（頁 10），王威鈞，2005，臺北：國防大學國防管理學院國防決策科學研究所碩士論文。

當具備與不具備時同為「喜歡」或「理所當然」、或同為「無可奈何（可忍受）」或「不喜歡」等八項屬於無效評價。

KANO 過多的反轉品質歸類，與一元化品質間形成失衡。而無差異品質偏向矩陣右上角，並非居於矩陣表中央，與 KANO 圖形不符。

(二)Schvaneveldt , Enkawa & Miyakawa (1991 : 149-161)

Schvaneveldt 等將 KANO 對照矩陣「其他」項予以簡化為五個刻度，形成表 2-3 之歸類矩陣。

表 2-3：Schvaneveldt 二維品質屬性歸類矩陣表

不具備 具備	喜歡	正如期望	沒有影響	毫無幫助	不喜歡
喜歡	其他	魅力品質	魅力品質	魅力品質	一元化品質
正如期望	其他	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
沒有影響	其他	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
毫無幫助	其他	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
不喜歡	反轉品質	其他	其他	其他	其他

資料來源：**Consumer Evaluation Perspectives of Service Quality: Evaluation Factors and Two- Way Mdel of Quality**(p.149) by Shane J. Schvaneveldt, Takao Enkawa & Masami Miyakawa, 1991, Total Quality Management,2.

Schvaneveldt 對顧客之感受用詞與 KANO 雖有不同，但大致而言，其內涵及意義卻是大同小異。(Schvaneveldt 使用「喜歡」、「正如期望」、「沒有影響」、「毫無幫助」與「不喜歡」等五項。)

Schvaneveldt 對屬性之歸類結果與 KANO 則有極大的差別，兩者除

一元化品質的歸類相同外，其餘均有所不同。

依 Schvaneveldt 的歸類，當具備時「喜歡」、不具備時「正如期望」、「沒有影響」或「毫無幫助」屬魅力品質；當不具備時「不喜歡」、具備時「正如期望」、「沒有影響」或「毫無幫助」屬當然品質；當具備與不具備時同為「正如期望」、「沒有影響」或「毫無幫助」則屬無差異品質；當具備時「不喜歡」、不具備時「喜歡」屬反轉品質。

Schvaneveldt 的歸類方式形成一元化品質與反轉品質對應、魅力品質與當然品質對應，較符合圖 2-3 所示 KANO 二維品質理論圖形。然而，過多的無差異評價（9 項）可能導致分析品質要素屬性時歸類過於集中無差異品質，增加研究分析的困難。

(三)許慧娟(1995) (如表 2-4)

許慧娟雖非國內研究 KANO 二維品質理論的先驅，卻是最早運用於學位論文的研究者之一。

表 2-4：許慧娟二維品質屬性歸類矩陣表(1995)

不具備 具備	滿意	有點滿意 (還算滿意)	沒有關係 (無差別)	有點不滿意	不滿意
滿意	其他	魅力品質	魅力品質	魅力品質	一元化品質
有點滿意 (還算滿意)	其他	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
沒有關係 (無差別)	其他	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
有點不滿意	其他	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
不滿意	反轉品質	反轉品質	反轉品質	其他	其他

資料來源：二維品質模式在服務品質上之應用：銀行存款之實證研究（頁 50），許慧娟，1995，臺北：國立臺灣大學商學研究所碩士論文。

許慧娟在品質屬性的歸類與 Schvaneveldt 的歸類大致相同，不同之處在於許慧娟將具備時「不滿意」、不具備時「有點（還算）滿意」或「沒有關係（無差別）」歸類為反轉品質。可惜的是，許慧娟在論文並未詳加說明理由。

許慧娟以「滿意」、「有點（還算）滿意」、「沒有關係（無差別）」、「有點不滿意」、「不滿意」等作為受訪者的感受，此種區分方式較具有線性連續帶的意義。

(四) Kurt and Hinterhuber (1998 : 25-38)

Kurt 的歸類與許慧娟相同，都是以 Schvaneveldt 的歸類為基礎，除了反轉品質不同外，其他均同。(如表 2-5)

表 2-5：Kurt 二維品質屬性歸類矩陣表(1998)

不具備 具備	喜歡	理所當然	毫無感覺	能忍受	不喜歡
喜歡	其他	魅力品質	魅力品質	魅力品質	一元化品質
理所當然	反轉品質	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
毫無感覺	反轉品質	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
能忍受	反轉品質	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
不喜歡	反轉品質	反轉品質	反轉品質	反轉品質	其他

資料來源：**How to make product development projects more successful by intergrating Kano' s model of customer satisfaction into quality function development**(p.28), by Matzler Kurt and Hans H.Hinterhuber,1998,Technovation,18(1).

Kurt 擴大許慧娟的反轉品質選擇，另加入具備時「不喜歡」、不具備時「能忍受」；不具備時「喜歡」、具備時「理所當然」、「毫無感覺」或「能忍受」等。

Kurt 過多的反轉品質歸類，形成與一元化品質間失衡，此項問題與 KANO 相同。

(五)Tontini(2000：728)

Tontini 以「非常滿意」、「滿意」、「必須的」、「無差異」、「可以接受」、「不滿意」、「非常不滿意」等七個刻度作為受訪者感受，形成比 KANO 更大的矩陣，亦增加「非常魅力品質」與「非常當然品質」等兩項品質屬性。(如表 2-6)

表 2-6：Tontini 二維品質屬性歸類矩陣表

不具備 具備	非常滿意	滿意	必須的	無差異	可以接受	不滿意	非常不滿意
非常滿意	其他	魅力品質	魅力品質	非常魅力品質	非常魅力品質	一元化品質	一元化品質
滿意	其他	其他	魅力品質	魅力品質	魅力品質	一元化品質	一元化品質
必須的	其他	其他	其他	無差異品質	無差異品質	當然品質	非常當然品質
無差異	無差異品質	無差異品質	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質	非常當然品質
可以接受	反轉品質	反轉品質	反轉品質	無差異品質	無差異品質	當然品質	非常當然品質
不滿意	反轉品質	反轉品質	反轉品質	反轉品質	反轉品質	其他	其他
非常不滿意	反轉品質	反轉品質	反轉品質	反轉品質	反轉品質	其他	其他

資料來源：**Identification of customer attractive and must-be requirement using a modified Kano's method: Guidelines and case study**(p.728) by G. Tontini, 2000, ASO's 54th Annual Quality Congress Proceedings.

就一般研究結果觀察，品質屬性大多集中於「無差異品質」與「一元化品質」，其次為「當然品質」；「魅力品質」與「反轉品質」則較為少見，因此似無必要增加「非常魅力品質」與「非常當然品質」等兩項品質屬性。

Tontini 以七個刻度來詢問受訪者感受，「滿意」與「必須的」、「可以接受」與「不滿意」非屬連續概念，可能造成受訪者作答時的困撓與混淆，反而不及五個刻度清楚明瞭。

王威鈞認為這種歸納方式過於繁複而無必要性，因此亦予以簡化，去除兩項極端值，形成與一般學者相同的五刻度矩陣。(如表 2-7)

表 2-7：Tontini 二維品質屬性歸類簡化矩陣表

不具備 具備	滿意	必須的	無差異	可以接受	不滿意
滿意	其他	魅力品質	魅力品質	魅力品質	一元化品質
必須的	其他	其他	無差異品質	無差異品質	當然品質
無差異	無差異品質	無差異品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
可以接受	反轉品質	反轉品質	無差異品質	無差異品質	當然品質
不滿意	反轉品質	反轉品質	反轉品質	反轉品質	其他

資源來源：以 KANO 二維品質分析軍校生福利需求—以陸軍官校洗衣部為例（頁 23），王威鈞，2005，臺北：國防大學國防管理學院國防決策科學研究所碩士論文。

Tontini 的歸類方式近似於 Kurt 的歸類方式，與許慧娟的歸類方式都是以 Schvaneveldt 的歸類方式為基礎。

Tontini 將 Schvaneveldt 歸類方式原屬「無差異品質」的具備與不具備時均「必須的」歸類為「其他」；具備時「可以接受」、不具備時「必

須的」歸類為「反轉品質」。

另將具備時「無差異」、「不具備時「滿意」歸類為「無差異品質」。

(六)王威鈞(2006：87-135)

王威鈞認為 Schvaneveldt 的歸類方式最為合理、簡潔，且較諸 KANO 歸類方式更符合二維圖形，唯其「無差異品質」取樣過多，可能會造成品質要素屬性歸類時的排擠作用，其他屬性難以顯現，因此，以統計學顯著值的概念(Sig)，提出修正歸類方式，縮小「無差異品質」、擴大其他品質屬性的取樣量。(如表 2-8)

表 2-8：王威鈞二維品質屬性歸類矩陣表

不具備 具備	滿意	有點滿意	沒有差別	有點不滿意	不滿意
滿意		魅力品質	魅力品質	魅力品質	一元化品質
有點滿意				一元化品質	當然品質
沒有差別		無差異品質		當然品質	
有點不滿意		反轉品質			當然品質
不滿意	反轉品質				

資料來源：以 KANO 二維品質分析新世紀政治作戰前景（頁 112），王威鈞，2006，臺北：第九屆國軍軍事社會科學」學術研討會。

王威鈞將「無差異品質」的取樣量，從 Schvaneveldt 的 36% (9/25) 縮小為 16% (4/25)；「魅力品質」與「當然品質」各從 12%擴大為 14%；「一元化品質」與「反轉品質」則各從 4%擴大為 7%，可有效處理「無差異品質」取樣過多的問題。可惜此法僅於研討會提出，未發表於相關期

刊，並未造成相當的迴響與運用。

肆、小結

比較各學者的歸類方式可以發現所有的學者對於「一元化品質」的歸類方式最爲一致，均認爲品質要素具備時「滿意」（或「喜歡」）、不具備時「不滿意」（或「不喜歡」）。

對於「魅力品質」與「當然品質」的歸類，除了 KANO 較爲嚴格外，其他學者多認爲，當品質要素具備時「滿意」、不具備時「有點滿意」、「沒有關係」或「有點不滿意」時爲「魅力品質」；當品質要素具備時「有點滿意」、「沒有關係」或「有點不滿意」、不具備時「不滿意」時爲「當然品質」。

「無差異品質」的歸類，Schvaneveldt、Kurt 與許慧娟三者相同，KANO 與 Tontini 則有些許不同，但相去不遠。

「反轉品質」的歸類各學者的看法最爲分歧，從 Schvaneveldt 一項、許慧娟三項、Tontini 六項、Kurt 七項到 KANO 八項，不一而足。

綜合而言，品質要素屬性以 Schvaneveldt 的歸類方式最爲簡潔與合理，亦較爲後續研究者引用。而其「無差異品質」取樣過多，可能形成品質要素屬性集中於「無差異品質」。若然，則可以王威鈞的歸類方式作一比較。

至於受訪者感受用語部份，則以許慧娟的「滿意」、「有點滿意」、「沒有差別」、「有點不滿意」、「不滿意」區分方式較具線性連續帶，若修正爲「非常滿意」、「滿意」、「沒有差別」、「不滿意」、「非常不滿意」應更能貼近受訪者經驗，具有較高的信度與效度。

第二節 調解行爲

以下就中外學者文獻分列調解行爲如後：

壹、Rubin & Brown (1975：60-61)

Rubin & Brown 提出下列六項爲調解者的功能：

- 一、改變議題結構。
- 二、改變談判者的價值結構，降低談判者的期望。
- 三、不失面子的讓步(光榮撤退)。
- 四、促進雙方溝通。
- 五、降低不理性或非理性：平服情緒。
- 六、提供妥協方案。

Rubin & Brown 所提六項大致落於 Ury 第三方理論調解要素構面中之「引導談判、促進溝通、尋求方案」三項。

另外「光榮撤退」部份，Touval 與 Zartman (1985：12-13) 亦有相同之主張。

貳、Zubek, Pruitt, Pierce, McGillicuddy 和 Syna (1992：546-572)

Zubek 等人提出有效及反效果的調解者行爲計有：

一、有效行爲：

包括「保持冷靜、友善，但嚴格控制調停程序」、「協助當事人確立優先順序」、「建構討論(建立並控制議程)」、「表現同理心」、「刺激思考」等。

二、反效果行爲：

包括「一再拍胸脯」、「掉書袋」、「一直下命令」、「批評」、「提出尷尬問題」等。

以反向檢視 Zubek 等所提反效果行爲，調解者有效行爲除前述五項外，應可加入：「不作過度保證」、「不賣弄專業知識」、「不指揮下令」、「不批評」、「深度瞭解衝突內容」。

參、Lewicki, Saunders 和 Minton (1999：461-462)

Lewicki 等人認爲調解者應具有下列特質：

- 一、中立、公平、正直、有經驗。
- 二、力勸一方或各方做出讓步(不失面子讓步)。
- 三、協助爭端者化解內部歧見。
- 四、詢問爭端議題、積極聆聽意見。
- 五、提出可被接受之提議及解決方法。

Lewicki 等認爲調解應具備中立、公平、正直等人格特質與對調解有所助益之調解經驗。另應具有促進談判、溝通與提議解決衝突方案之能力。

肆、Ury William (刁筱華譯，2001：185-217)

Ury William 在第三方乙書中提出調解行爲三構面與行爲要素：

- 一、引導談判：訂定規則、維持秩序、保持談判。
- 二、促進溝通：不判對錯、保守祕密、說明後果、協助了解意圖。
- 三、尋求方案：協助產生協議、協助達成協議、協助雙方獲利。

Ury William 除提出「引導談判」、「促進溝通」、「尋求方案」三項調解構面與十項要素外，更以人類學角度提出調解是「人人有責」，本研究認爲此屬調解者應具備之素養，包含調解者之人格特質與調解能力。

伍、美國全美律師公會(ABA) (陳賜良 2010：60-74)

美國全美律師公會衝突解決研究部門「如何提昇調解品質特別任務小組」(The Task Force on Improving Mediation Quality)於 2008 年提出「如何提昇調解品質調查及研究報告」指出下列五項為提昇調解品質的重要要素：

一、調解前周詳的準備：

- (一)取得雙方對於程序的共識。
- (二)討論調解方法與風格。
- (三)決定何人參與、何人決策。
- (四)了解當事人主要利益。
- (五)事先思考紛爭可能的解決方法。
- (六)教導當事人如何做開場白。
- (七)何種議題應公開、何種議題應私下討論。
- (八)文件及資訊何時交換。
- (九)了解先前解決結果及雙方可能採取訴訟型態。
- (十)了解調解進行的可能阻礙：個性、情緒、立場
- (十一)是否需要利用其他不同類型的調解程序？

二、依不同的案件類型決定最適中的調解程序。

三、審慎使用分析技巧：

- (一)提供解決方案。
- (二)提供意見及看法。
- (三)提出令當事人深省的問題。
- (四)提供當事人利與不利的分析。
- (五)預測法院可能的判決結果。
- (六)建議可能的問題解決方法。
- (七)提出具體的解決方案。

(八)施壓當事人接受解決方案。

四、毅力、堅持與耐心。

五、持續學習法學知識、調解理論、調解情勢、實務技巧。

第一項「調解前周詳的準備」對我國鄉鎮市調解委員會現況而言恐難以適用，現行鄉鎮市調解委員會是調解當日才分配委員案件，調解委員在調解之前無從準備。

該研究同時歸納受調解人對調解人中意的特質與期待如下：

- 一、正直、中立、客觀和公正。
- 二、對調解程序有計畫和管理。
- 三、熱情和幽默感。
- 四、同情、直覺和有創意。
- 五、真誠、坦白和有常識。
- 六、對應守祕事項與當事者期待的尊重。
- 七、促進建設性的溝通。
- 八、知道何時提出敏感性、困難和具探測性問題。
- 九、塑造彼此互重的行為模式。
- 十、傾聽及瞭解當事人的情緒需求。
- 十一、在適當的時候可以抓得住主要問題點。
- 十二、能察覺過程中發生的徵結並準確地攫取處理。
- 十三、對時間和程序的掌握有敏銳性。
- 十四、可以讓調解過程暢通不致於僵硬。
- 十五、可準確判斷共同會議或單獨商議之時間點。
- 十六、有耐心並知道何時應改變調解方式或行徑。
- 十七、單獨商議應短，有需要則應與對造人商量。
- 十八、過程失序會適當干預，並適時修改程序及方法。

陸、Taylor（楊康臨、鄭維瑄譯，2007：151-189）

Taylor 從家事調解角度提出調解者要素：

- 一、中立(不偏不倚與等距)。
- 二、改變權力典範(權力平衡)。
- 三、當事人自我決定。
- 四、轉化困境與停滯(問題解決模式)。

柒、黃翠紋（2010：211-237）

國內學者黃翠紋亦從家事暴力調解角度提出調解行為要素：

- 一、調解技巧：溝通協調、談判說服。
- 二、學識人品：精神、體力、知識、判斷力。
- 三、法律知識：專業知識。
- 四、議題認知：清官難斷家務事、勸合不勸離。

其中第四項議題認知黃翠紋指陳國內調解者對於家事調解大多存有清官難斷家務事、勸合不勸離之觀念，增加調解難度。

捌、大陸學者漆海霞（2007：6）

大陸學者漆海霞從國際軍事衝突角度分析三種調解策略：

- 一、賞罰誘壓。
- 二、溝通磨合。
- 三、勸談促和。

玖、王鋼（2010：54-209）

大陸學者王鋼由國際商事調解角度提出三種技巧、四項規則和十七條具體技巧：

一、三種技巧：贏得信任、創造性解決糾紛能力、保持耐力和毅力。

二、四項規則：保密、中立、公正、處理當事人力量失衡。

三、具體技巧：

(一)讓當事人講述自己的故事。

(二)對糾紛進行描繪。

(三)分析糾紛根源。

(四)分析線下利益。

(五)分析糾紛特徵。

(六)重建雙方信任。

(七)分析障礙。

(八)分析當事人談判風格。

(九)調解力量的運用。

(十)邊緣化強硬者。

(十一)解開被鎖起來的人。

(十二)引導當事人思維。

(十三)學會讀懂思想。

(十四)注意身體語言暗示。

(十五)編輯講稿。

(十六)防範贏家咀咒。

(十七)不是所有糾紛都能解決。



壹拾、王威鈞（2013：30）

王威鈞以 Ury William 的第三方理論為基礎，綜合各學者看法，整理出調解行為如表 2-12。他將調解者行為區分為「調解素養」與「調解技巧」兩大構面，「調解素養」又區分為「人格特質」、「調解知能」、「議題議程」三項；「調

解技巧」則區分為「引導談判」、「促進溝通」、「尋求方案」三項次指標。最後，再整併各學者所提調解行為要素計有「公正」等 26 項，分屬各構面指標中。

表 2-9：解調者行為構面及要素表

構面	調	解	素	養	調	解	技	巧
	人格特質	基本知能	議 題	議 程	引導談判	促進溝通	尋 求 方 案	
要素	公正	有知識	掌握議題變化	保持談判	傾聽需求	協助產生協議		
	耐心	有常識	訂定議程規則	說明後果	保守祕密	協助達成協議		
	冷靜	有經驗	嚴格控制程序	力勸讓步	化解歧見			
	熱誠	有創意	靈活協商模式	平衡權力	平撫情緒			
	同理心							
	幽默感							
	不判對錯							
	不下命令							

資料來源：調解行為與調解結果關連性之研究（頁 30），王威鈞，2013，臺北：中國文化大學中山所博士論文初審稿。

壹拾壹、小結

觀諸中外學者對於調解行為之研究莫不企圖窮盡所有調解行為要素之可能，然不是失之偏頗，便是掛萬漏一，再者，所以研究大多集中於調解行為之效果與效率，對於調解行為要素臚列之說明，或是實證研究，幾乎闕如。

美國全美律師公會所提調解品質重要要素可謂較具實證性的研究成果，但部分要素未必適用於臺灣，尤其是鄉鎮市調解。

王威鈞彙整中外學者看法，內容涵蓋大多學者意見，具有一定之代表性。本研究擬採用其所列調解委員調解行為要素作為研究基礎，並加以修正，以適本研究之進行。

第三章 研究設計

第一節 研究架構

依據前節所述研究方法，本研究之架構如圖 3-1 所示：

本研究以文獻探討方式分析出調解委員調解行為要素，據此調製 KANO 二維品質問卷，分別就各要素具備、不具備時，調解委員與受調解者的感受為何？繼而以統計軟體統計受訪者意見，依 KANO 二維品質理論，歸類各調解行為要素之品質屬性。最後，比較調解委員與受調解者二者間在調解行為要素之品質屬性有何差異。

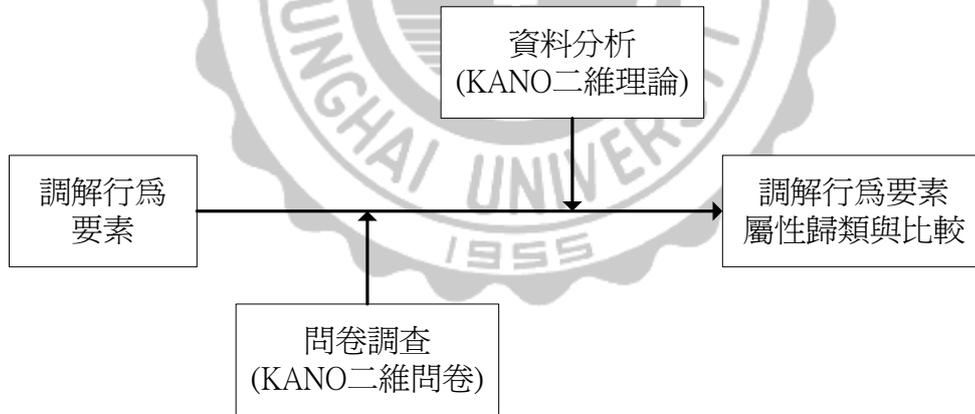


圖 3-1：研究架構

資料來源：本研究繪製

第二節 問卷與分析

本研究以文獻分析與王威鈞歸納所得調解委員調解行爲 26 項要素爲本研究問卷主要內容（如表 2-12），並依 KANO 二維概念，區分爲要素具備與不具備部份。

對於受訪者意見，以許慧娟之感受用詞爲基礎（如表 2-4），修正爲「非常滿意」、「滿意」、「沒有意見」、「不滿意」與「非常不滿意」等五項，並分別給予 5、4、3、2、1 分進行編碼與分析。

問卷區分「調解委員」與「受調解者」兩部份進行意見調查。調解委員部份，本研究以普測方式，對全臺中市 29 個行政區 334 位調解委員全面進行調查，共回收 317 份問卷，佔全體委員 94.91%，有效問卷則依遺漏值而各有所不同。

因受個資法與研究資源限制，本研究對受調解者部份委託 29 個行政區調解委員會祕書與調解委員協助，依系統抽樣原則，以案號尾數爲 0 之調解案件，在徵得受調解者同意下，實施問卷調查。問卷於本年 4 月份持續進行一個月，共計回收有效問卷 269 份。

各品項屬性歸類方式本研究先以一般研究最經常使用的 Schvaneveldt 方式進行歸類（如表 2-3）：

- 1.當調解行爲具備時，受訪者「非常滿意」；不具備時，受訪者「非常不滿意」，該受訪者本項行爲屬性意見即爲「一元品質」。
- 2.當調解行爲具備時，受訪者「非常滿意」；不具備時，受訪者「滿意」、「沒有意見」或「不滿意」，該受訪者本項行爲屬性意見即爲「魅力品質」。
- 3.當調解行爲具備時，受訪者「滿意」、「沒有意見」或「不滿意」；不

具備時，受訪者「非常不滿意」，該受訪者本項行爲屬性意見即爲「當然品質」。

4.當調解行爲具備時，受訪者「滿意」、「沒有意見」或「不滿意」；不具備時，受訪者亦感到「滿意」、「沒有意見」或「不滿意」，該受訪者本項行爲屬性意見即爲「無差異品質」。

5.當調解行爲具備時，受訪者「非常不滿意」；不具備時，受訪者亦感到「非常滿意」，該受訪者本項行爲屬性意見即爲「反轉品質」。

6.上述之餘，當調解行爲具備時，受訪者「非常不滿意」；不具備時，受訪者「滿意」、「沒有意見」、「不滿意」或「非常不滿意」。或是當調解行爲具備時，受訪者「非常滿意」、「滿意」、「沒有意見」或「不滿意」；不具備時，受訪者「非常滿意」，則不列入取樣範圍。

所有的受訪者意見歸類後，統計各調解行爲之各項品質屬性之次數，以相對次數最高者爲該調解行爲之品質屬性。例如 10 位受訪者意見爲「反轉品質」、20 位爲「魅力品質」、30 位爲「無差異品質」、40 位爲「當然品質」、50 位爲「一元品質」，該項調解行爲之品質屬性即判定爲相對次數最高的「一元品質」。

若兩屬性數值相同者，則該項調解行爲即同時具有該兩屬性之雙屬性服務品項。另若屬性數值相近，有學者以「次屬性」概念處理，唯其處理過於繁複，本研究不予採用。

其次，爲避免 Schvaneveldt 歸類方法在「無差異品質」取樣量過大，可能造成全部歸爲無差異品質，本研究次以王威鈞的修正歸類方式實施歸類，以便分析的進行（如表 2-8）。

第三節 信度與效度

正式問卷實施前，先行於大雅、潭子與臺中東區等 3 個行政區實施預測，各區調解委員與受調解者各回收 10 份問卷，合計各 30 份問卷，進行信度 Cronbach α 測試。

調解委員部份整體 Cronbach's α 值=0.773（如表 3-1），各項目刪除後 α 值除 A23 及 A24 題外，餘均低於 0.773，顯示問卷各題均具有相當信度。

A23 及 A24 題刪除後 α 值雖高於 0.773，然僅高出 0.004，差距極為有限，修改題意即可，無須刪除。（修改後正式問卷如附錄一）

表 3-1：預測問卷信度分析表(調解委員)

項目	刪除後 α 值	項目	刪除後 α 值	項目	刪除後 α 值	項目	刪除後 α 值
A1	0.772	A14	0.771	B1	0.770	B14	0.769
A2	0.767	A15	0.769	B2	0.768	B15	0.767
A3	0.768	A16	0.768	B3	0.768	B16	0.766
A4	0.766	A17	0.771	B4	0.769	B17	0.770
A5	0.768	A18	0.771	B5	0.771	B18	0.769
A6	0.767	A19	0.766	B6	0.768	B19	0.770
A7	0.768	A20	0.766	B7	0.767	B20	0.769
A8	0.769	A21	0.773	B8	0.769	B21	0.766
A9	0.771	A22	0.768	B9	0.766	B22	0.769
A10	0.769	A23	0.776	B10	0.766	B23	0.768
A11	0.773	A24	0.777	B11	0.768	B24	0.772
A12	0.772	A25	0.773	B12	0.767	B25	0.773
A13	0.768	A26	0.768	B13	0.767	B26	0.768
N=30；項目個數=52；Cronbach's α 值=0.773							
A1-A26為要素具備時；B1-B26為不具備時							

資料來源：本研究整理

受調解者部份整體 Cronbach's α 值=0.865（如表 3-2），各項目刪除後 α 值除 A12、A16、A21 外，餘均低於 0.865，顯示問卷各題均具有相當信度。

A12、A16、A21 刪除後 α 值雖高於 0.865，然僅高出 0.001 至 0.003，差距極為有限，修改題意即可，無須刪除。（修改後正式問卷如附錄二）

表 3-2：預測問卷信度分析表(受調解者)

項目	刪除後 α 值	項目	刪除後 α 值	項目	刪除後 α 值	項目	刪除後 α 值
A1	0.864	A14	0.863	B1	0.861	B14	0.862
A2	0.863	A15	0.864	B2	0.863	B15	0.860
A3	0.864	A16	0.868	B3	0.860	B16	0.861
A4	0.864	A17	0.865	B4	0.862	B17	0.862
A5	0.864	A18	0.863	B5	0.860	B18	0.861
A6	0.864	A19	0.864	B6	0.861	B19	0.862
A7	0.863	A20	0.864	B7	0.860	B20	0.862
A8	0.863	A21	0.867	B8	0.862	B21	0.861
A9	0.863	A22	0.863	B9	0.860	B22	0.862
A10	0.864	A23	0.864	B10	0.860	B23	0.863
A11	0.864	A24	0.864	B11	0.863	B24	0.864
A12	0.866	A25	0.864	B12	0.861	B25	0.862
A13	0.865	A26	0.865	B13	0.861	B26	0.862
N=30；項目個數=52；Cronbach's α 值=0.865							
A1-A26為要素具備時；B1-B26為不具備時							

資料來源：本研究整理

本研究之問卷內容是經由文獻整理、調解委員與受調解者試測，並經信度分析後修改而完成，應具有足夠之「內容效度」。



第四章 資料分析

第一節 基本描述

壹、調解委員

一、官方資料

依據臺中市政府統計資料顯示(如表 4-1)，臺中市全市各區調解委員合計 334 人。依性別區分，男性 231 人，佔全體 69.16%、女性 103 人，佔全體 30.84%，男女性約為 7:3。(依臺中市政府統計通報所列年齡以「未滿」為原則，本研究所列年齡「以下」係指未滿該年齡；「以上」具係指已滿該年齡。)

表 4-1：臺中市調解委員基本資料統計表(2012)

性別	人數	比例	年 齡	人數	比例	學 歷	人數	比例
男	231	69.16%	未滿40歲	4	1.20%	國小	21	6.29%
女	103	30.84%	40至50歲未滿	30	8.98%	國中	44	13.17%
合計	334	100.00%	50至60歲未滿	124	37.13%	高中(職)	130	38.92%
			60歲以上	176	52.69%	大專以上	139	41.62%
			合 計	334	100.00%	合 計	334	100.00%

資料來源：臺中市政府(2012)。臺中市政府統計通報第 101-005 號，2012 年 8 月，取自：<http://www.taichung.gov.tw/public/Data/2961614271.pdf>。

依年齡區分，未滿 40 歲委員 4 人，佔全體 1.2%、40 歲至 50 歲（未滿）委員 30 人，佔全體 8.98%、50 歲至 60 歲（未滿）委員 124 人，佔全體 37.13%、60 歲以上委員 176 人，佔全體 52.69%，四者比例約為 0.1：0.9：4：5。顯見 50 歲以上委員佔大多數，為簡化分析，本研究將未滿 50 歲委員併入 50 至 60 歲（未滿）委員，調整為「未滿 60 歲」組（為便於分析本組定義為「60 歲以下」），

人數計 158 人，佔全體 47.31%，與「60 歲以上」委員約為 1：1。（如表 4-2）

依學歷區分，國小委員 21 人，佔全體 6.29%、國中委員 44 人，佔全體 13.17%、高中（職）委員 130 人，佔全體 38.92%、大專以上委員 139 人，佔全體 41.62%，四者比例約為 0.6：1.3：4：4。顯見高中（職）以上委員佔大多數，為簡化分析，本研究將國小、國中委員併入高中（職）委員，調整為「高中以下」，人數計 195 人，佔全體 58.38%，與「大專以上」委員約為 6：4。（如表 4-2）

表 4-2：臺中市調解委員基本資料統計表(簡併後)

性別	人數	比例	年 齡	人數	比例	學 歷	人數	比例
男	231	69.16%	60歲以下	158	47.31%	高中以下	195	58.38%
女	103	30.84%	60歲以上	176	52.69%	大專以上	139	41.62%
合計	334	100.00%	合 計	334	100.00%	合 計	334	100.00%

資料來源：本研究整理

本研究對調解委員進行全市普測，且回收有效問卷計 317 份，約為全體委員 334 人的 94.31%，數量上極具代表性。然為求嚴謹，本研究就性別、年齡、學歷三項調解委員人口變項進行卡方分配檢驗，檢驗回收問卷與母群是否具有顯著差異。（以下各表內合計欄內數值已扣除遺漏值）

本研究回收 317 份有效問卷，依性別、年齡、學歷三項調解委員人口變項統計表如表 4-3 所示。

表 4-3：調解委員回收問卷人口變項統計表(性別、年齡、學歷)

性別	人數	比例	年 齡	人數	比例	學 歷	人數	比例
男	217	69.33%	60歲以下	162	51.43%	高中以下	193	61.27%
女	96	30.67%	60歲以上	153	48.57%	大專以上	122	38.73%
合計	313	100.00%	合 計	315	100.00%	合 計	315	100.00%

資料來源：本研究整理

依性別區分，男性 217 人，佔全體 69.33%、女性 96 人，佔全體 30.67%，男女性約為 7:3，與母群大致相當。另經卡方分配檢驗，卡方值(x²)為 0.998、自由度(df)為 1、顯著值(P)為 0.318，P 值大於 0.05，顯示回收問卷在性別方面與母群無顯著差異。（如表 4-4）

表 4-4：調解委員回收問卷卡方分配表(性別)

檢定統計量	性別
卡方(a)	0.998
自由度	1.000
漸近顯著性	0.318
a	0 個格 (.0%) 的期望次數少於 5 最小的期望格次數為 104.3

資料來源：本研究整理

依年齡區分，60 歲以下委員 162 人，佔全體 51.43%、60 歲以上委員 153 人，佔全體 48.57%，雖人數比例與母群相反，然兩者比例仍約維持為 1:1。另經卡方分配檢驗，卡方值(x²)為 2.143、自由度(df)為 1、顯著值(P)為 0.143，P 值大於 0.05，顯示回收問卷在年齡方面與母群無顯著差異。（如表 4-5）

表 4-5：調解委員回收問卷卡方分配表(年齡)

檢定統計量	年齡
卡方(a)	2.143
自由度	1.000
漸近顯著性	0.143
a	0 個格 (.0%) 的期望次數少於 5 最小的期望格次數為 149.0

資料來源：本研究整理

依學歷區分，高中（職）以下委員 193 人，佔全體 61.27%、大專以上委員 122 人，佔全體 38.73%，兩者比例約為 6:4，與母群大致相當。另經卡方分

配檢驗，卡方值(x²)為 1.083、自由度(df)為 1、顯著值(P)為 0.298，P 值大於 0.05，顯示回收問卷在學歷方面與母群無顯著差異。（如表 4-6）

表 4-6：調解委員回收問卷卡方分配表(學歷)

檢定統計量	學歷
卡方(a)	1.083
自由度	1.000
漸近顯著性	0.298
a	0 個格 (.0%) 的期望次數少於 5 最小的期望格次數為 131.1

資料來源：本研究整理

一、本研究蒐集資料

(一) 調整項目

1. 職業

從事服務業委員佔大多數，共 174 人，佔全體 54.89%、農林業委員 59 人，佔全體 18.61%、製造業委員 45 人，佔全體 14.20%、其他 39 人，佔全體 12.30%。農林、製造、其他三者大致相當，三者合計與服務業約各佔全體一半，本研究為簡化分析，將三者合併為「傳統業」，與服務業約為 4.5：5.5。（如表 4-7）

表 4-7：調解委員回收問卷人口變項統計表(職業)

職業	人數	百分比	職業	人數	百分比
農林	59	18.61%	傳統業	143	45.11%
製造	45	14.20%			
其他	39	12.30%			
服務	174	54.89%	服務業	174	54.89%
合計	317	45.11%	合計	317	100.00%

資料來源：本研究整理

2. 年資

委員年資以第 2 屆佔大多數，共 113 人，佔全體 37.05%、新任委員（第 1 屆）85 人次之，佔全體 27.87%、第 3 屆委員 44 人，佔全體 14.43%、4 屆以上委員 63 人，佔全體 20.66%。第 1、2 屆委員佔大多數，顯示委員汰換相當快速，與一般印象有些出入。本研究為簡化分析，將第 3 屆與 4 屆以上二者合併為「3 屆以上」，1 屆、2 屆、3 屆以上三者約為 3：3.5：3.5。（如表 4-8）

表 4-8：調解委員回收問卷人口變項統計表(年資)

年資	人數	百分比	年資	人數	百分比
1屆	85	27.87%	1屆	85	27.87%
2屆	113	37.05%	2屆	113	37.05%
3屆	44	14.43%	3屆以上	107	35.08%
4屆以上	63	20.66%			
合計	305	100.00%	合計	305	100.00%

資料來源：本研究整理

(二) 未調整項目

本研究另蒐集調解委員「法律背景」、「社團經驗」、「曾任民代」、「曾任公職」、「推薦方式」等二分項之人口變項，依序分析如下：（如表 4-9）

表 4-9：調解委員回收問卷人口變項統計表(二分項)

法律背景	人數	百分比	民代	人數	百分比	推薦	人數	百分比
是	42	13.42%	未任	249	78.55%	受薦	208	71.72%
否	271	86.58%	曾任	68	21.45%	自薦	82	28.28%
合計	313	100.00%	合計	317	100.00%	合計	290	100.00%
社團經驗	人數	百分比	公職	人數	百分比			
無	133	41.96%	未任	229	72.93%			
有	184	58.04%	曾任	85	27.07%			
合計	317	100.00%	合計	314	100.00%			

資料來源：本研究整理

依法律背景（法律科系）區分，具法律背景委員 42 人，佔全體 13.42%、未具法律背景委員 271 人，佔全體 86.58%，兩者差距相當懸殊。

依社團經驗區分，有參與社團經驗委員 184 人，佔全體 58.04%、無參與社團經驗委員 133 人，佔全體 41.96%，兩者約為 6：4，曾經參與社團活動的委員佔大多數，與一般印象相同。

依曾任民代區分，曾經擔任民意代表的委員計 68 人，佔全體 21.45%、未曾擔任民意代表委員 249 人，佔全體 78.55%，兩者差距相當懸殊，約為 8：2。隨著臺中縣市合併升格，過去的臺中縣鄉鎮市民代表是否會轉任調解委員，值得觀察。

依曾任公職區分，曾任公職之委員 85 人，佔全體 27.07%、未曾任公職之委員 229 人，佔全體 72.93%，兩者差距不小，約為 7：3。

依推薦方式區分，受他人推薦的委員計 208 人，佔全體 71.72%、自我推薦委員 82 人，佔全體 28.28%，兩者亦約為頗有差距的 7：3，隨著縣市合併與資訊公開透明化，未來兩者的差距是否會縮小，亦是值得觀察的事項。

貳、受調解者

受調解者回收有效問卷共 269 份（各變項合計欄均扣除遺漏值不計），

依調整項目與未調整項目，分述如下：

一、調整項目

受調解者計有「年齡」、「職業」、「學歷」等三項調整項目。

(一) 年齡

受訪人數 30 歲以下計有 60 人，佔全體 22.64%、30 歲至 40 歲計有 63 人，佔全體 23.77%、40 歲至 50 歲計有 70 人，佔全體 26.42%、50 歲至 60 歲計有 48 人，佔全體 18.11%、60 歲以上計有 24 人，佔全體 9.06%。

(如表 4-10)

除 50 至 60 歲與 60 歲以上人數偏低外，其餘各組人數相當。若合併此二組為「50 歲以上」，則 4 組人數相當，約各佔四分之一。

受調解者年齡偏向年輕，與調解委員偏向年長，二者形成對比。

本研究為簡化分析，同時為避免樣本數偏低造成誤差，因此將「30 歲以下」與「30 歲至 40 歲」合併為「40 歲以下」、將「40 歲至 50 歲」與「50 歲以上」合併為「40 歲以上」，兩者人數則大致相當。

表 4-10：受調解者回收問卷人口變項統計表(年齡)

年 齡	人 數	百 分 比	年 齡	人 數	百 分 比	年 齡	人 數	百 分 比
30歲以下	60	22.64%	30歲以下	60	22.64%	40歲以下	123	46.42%
30-40歲	63	23.77%	30-40歲	63	23.77%			
40-50歲	70	26.42%	40-50歲	70	26.42%	40歲以上	142	53.58%
50-60歲	48	18.11%	50歲以上	72	27.17%			
60歲以上	24	9.06%						
合 計	265	100.00%	合 計	265	100.00%	合 計	265	100.00%

資料來源：本研究

(二) 職業

受調解者從事農林業計 17 人，佔全體 6.54%、製造業計 62 人，佔全體 23.85%、其他類計 56 人，佔全體 21.54%、服務業計 98 人，佔全體

37.69%、公教計 27 人，佔全體 10.38%。除農林業與公教人員較少、服務業佔大多數外，製造業與其他業各約佔兩成。

為便於分析，本研究將農林業、製造業與其他合併為「傳統業」；服務業與公教合併為「服務業」。兩組人數比約為 1：1。（如表 4-11）

表 4-11：受調解者回收問卷人口變項統計表(職業)

職業	人數	百分比	職業	人數	百分比
農林	17	6.54%	傳統業	135	51.92%
製造	62	23.85%			
其他	56	21.54%			
服務	98	37.69%	服務業	125	48.08%
公教	27	10.38%			
合計	260	100.00%	合計	260	100.00%

資料來源：本研究

(三) 學歷

受調解者國小學歷計 27 人，佔全體 10.34%、國中學歷計 34 人，佔全體 13.03%、高中學歷計 97 人，佔全體 37.16%、大專學歷計 94 人，佔全體 36.02%、研究所學歷計 9 人，佔全體 3.45%。高中與大專學歷人數相當，亦佔大多數，本研究為簡化分析，將國小、國中、高中三組合併為「高中以下」；將大專與研究所合併為「大專以上」，兩者約為 6：4。

（如表 4-12）

表 4-12：受調解者回收問卷人口變項統計表(學歷)

學 歷	人 數	百 分 比	學 歷	人 數	百 分 比
國小	27	10.34%	高中以下	158	60.54%
國中	34	13.03%			
高中	97	37.16%			
大學	94	36.02%	大學以上	103	39.46%
研究所	9	3.45%			
合 計	261	100.00%	合 計	261	100.00%

資料來源：本研究整理

二、未調整項目

受調解者另有「性別」、「賠／受償人」、「聲請／相對人」、「案件類別」、「調解結果」等二分項之變項，依序分析如下：（如表 4-13）

表 4-13：受調解者回收問卷人口變項統計表(二分項)

性別	人 數	百 分 比	身 份 1	人 數	百 分 比	案 件 類 型	人 數	百 分 比
男	160	59.70%	賠償人	101	43.53%	民事	143	58.13%
女	108	40.30%	受償人	131	56.47%	刑事	103	41.87%
合 計	268	100.00%	合 計	232	100.00%	合 計	246	100.00%
			身 份 2	人 數	百 分 比	調 解 結 果	人 數	百 分 比
			聲請人	130	53.72%	成立	189	87.50%
			相對人	112	46.28%	不成立	27	12.50%
			合 計	242	100.00%	合 計	216	100.00%

資料來源：本研究

(一) 依性別區分，受調解者以男性 160 人佔多數，為全體 59.70%、女性為 108 人，佔全體 40.30%，兩者約為 6：4。

(二) 依身份（賠／受償人）區分，受訪者為受償人計 131 人，佔全體 56.47%、賠償人為 101 人，佔全體 43.53%，兩者約為 5.5：4.5，相當接近。

(三) 依身份（聲請／相對人）區分，受訪者為聲請人計 130 人，佔全體

53.72%、賠償人爲 112 人，佔全體 46.28%，兩者亦約爲 5.5：4.5，相當接近。

(四) 依案件類別區分，受訪者所涉爲民事案件者計 143 人，佔全體 58.13%、刑事案件爲 103 人，佔全體 41.87%，兩者比例約爲 6：4。

(五) 受訪者依調解結果區分，調解成立爲 189 人，佔全體 87.50%、調解不成立爲 27 人，佔全體 12.50%，兩者比例約爲 8.8：1.2，人數差距雖然懸殊，但與臺中市 2012 年年度調解成立比例 88.34% 大致相當。



第二節 屬性分析（調解委員）

壹、全體部份（歸類差異比較如表 4-14）

依一般歸類方式統計全體受訪調解委員意見，26 項服務品質題項屬性全數均屬於「無差異品質」（如表 4-15）；若以修正方式歸類，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」、「訂定議程及調解規則」等 4 項服務品項屬「無差異品質」外，其餘 22 項全部屬於「一元品質」（如表 4-16）。

一般歸類方式因「無差異品質」取樣量大，因此形成大量「無差異品質」。另由各題項「無差異品質」數值與其他品質數值差距，可見其取樣量不合理。若以「一元品質」取樣量小的修正方式歸類，卻出現大量「一元品質」，理當較為可信。

「一元品質」係指當服務品項提供充足時，顧客會感到滿意、當服務品項提供不足時，顧客會感到不滿意的線性關係，一般人持此傳統看法當可以理解。唯「創意」等 4 題於修正歸類仍屬「無差異品質」，則說明在調解委員認知中，是屬於可有可無。

再者，「訂定議程及調解規則」在修正歸類方式中，雖屬於「無差異品質」，但與「一元品質」幾乎沒有差異，可謂兼具「無差異品質」與「一元品質」的雙屬性服務品項。否則，若「訂定議程及調解規則」屬「無差異品質」，「嚴格控制調解程序」則斷無道理成為「一元品質」。

表 4-14：歸類差異比較表(調解委員；全體)

項 目	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異
法律專長	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	無差異
其他22項	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-15：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；全體；一般)

項 目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	38	23	201	13	0	無差異
維持談判	39	13	214	7	0	無差異
緩和雙方情緒	56	13	188	17	0	無差異
力勸雙方互相讓步	47	24	192	10	0	無差異
有經驗	54	19	182	20	0	無差異
建立雙方信任感	56	15	183	20	0	無差異
平衡雙方力量	39	14	209	12	0	無差異
嚴格控制調解程序	28	25	213	9	1	無差異
協助雙方產生協議	34	17	198	26	0	無差異
熱誠	56	16	174	28	0	無差異
訂定議程及調解規則	17	12	237	9	0	無差異
創意	26	14	230	6	0	無差異
傾聽雙方需求	56	21	173	25	0	無差異
下命令要求接受和解條件	17	47	194	10	0	無差異
彈性調整協商方式	30	15	218	12	0	無差異
促成雙方達成協議	51	16	192	16	0	無差異
法律專長	49	14	195	17	0	無差異
化解雙方誤解	58	17	173	28	0	無差異
一般生活常識	46	17	200	13	0	無差異
耐心	52	26	169	29	0	無差異
說明後果	31	12	224	8	0	無差異
同理心	54	17	180	25	0	無差異
幽默感	43	4	225	3	0	無差異
批判對錯	23	20	216	15	0	無差異
公正	41	37	139	60	0	無差異
掌握雙方需求	51	22	179	23	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-16：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；全體；修正)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	48	34	67	118	0	一元化
維持談判	60	17	73	105	1	一元化
緩和雙方情緒	71	18	58	124	0	一元化
力勸雙方互相讓步	59	28	63	117	0	一元化
有經驗	75	22	62	115	0	一元化
建立雙方信任感	69	19	59	126	0	一元化
平衡雙方力量	51	22	70	131	0	一元化
嚴格控制調解程序	46	34	79	112	2	一元化
協助雙方產生協議	52	21	63	139	0	一元化
熱誠	69	20	56	128	0	一元化
訂定議程及調解規則	37	24	105	104	1	無差異
創意	52	23	118	77	0	無差異
傾聽雙方需求	66	24	54	132	0	一元化
下命令要求接受和解條件	23	62	70	92	2	一元化
彈性調整協商方式	46	24	77	128	0	一元化
促成雙方達成協議	66	25	64	119	0	一元化
法律專長	77	21	95	81	0	無差異
化解雙方誤解	69	20	53	134	0	一元化
一般生活常識	65	22	70	117	0	一元化
耐心	63	28	51	135	0	一元化
說明後果	44	32	86	103	0	一元化
同理心	66	24	60	125	0	一元化
幽默感	76	12	105	78	1	無差異
批判對錯	34	34	83	97	5	一元化
公正	47	40	43	146	0	一元化
掌握雙方需求	61	25	55	135	0	一元化

資料來源：本研究整理

貳、分項部份

一、依性別區分：(男女性歸類差異比較如表 4-17)

96 位受訪的女性調解委員對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-18)；在修正歸類時，除「訂定議程及調解規則」、「創意」、「法律專長」與「幽默感」等 4 項服務品項屬「無差異品質」外，其餘 22 項均屬「一元品質」(如表 4-19)。

女性委員對服務品質屬性歸類與全體完全相同，不論一般歸類或是修正歸類均是如出一轍。

217 位受訪男性調解委員意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-20)；在修正歸類時，除「創意」、「法律專長」與「幽默感」等 3 項服務品項屬「無差異品質」外，其餘 23 項均屬「一元品質」(如表 4-21)。

男性委員與女性委員不同之處僅在於：男性委員認為「訂定議程及調解規則」在修正歸類時屬於「一元品質」，女性委員則認為屬於「無差異品質」。

表 4-17：歸類差異比較表(調解委員；性別)

項 目	男		女	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
法律專長	無差異	無差異	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	一元	無差異	無差異
其他22項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-18：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；女性；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		9	10	59	8	0	無差異
維持談判		12	10	64	0	0	無差異
緩和雙方情緒		19	4	56	0	0	無差異
力勸雙方互相讓步		15	7	57	1	0	無差異
有經驗		19	6	52	4	0	無差異
建立雙方信任感		24	5	46	5	0	無差異
平衡雙方力量		15	2	61	3	0	無差異
嚴格控制調解程序		6	9	64	2	0	無差異
協助雙方產生協議		15	4	56	6	0	無差異
熱誠		23	5	49	4	0	無差異
訂定議程及調解規則		5	5	68	3	0	無差異
創意		9	8	64	0	0	無差異
傾聽雙方需求		23	9	46	3	0	無差異
下命令要求接受和解條件		8	11	55	4	0	無差異
彈性調整協商方式		11	7	61	1	0	無差異
促成雙方達成協議		20	5	53	3	0	無差異
法律專長		16	5	55	5	0	無差異
化解雙方誤解		23	6	46	5	0	無差異
一般生活常識		14	3	58	6	0	無差異
耐心		17	5	49	10	0	無差異
說明後果		9	1	64	2	0	無差異
同理心		19	5	49	5	0	無差異
幽默感		9	3	64	0	0	無差異
批判對錯		9	8	58	2	0	無差異
公正		11	11	39	17	0	無差異
掌握雙方需求		15	9	47	6	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-19：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；女性；修正)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	12	13	20	34	0	一元
維持談判	21	5	25	27	0	一元
緩和雙方情緒	23	7	19	29	0	一元
力勸雙方互相讓步	17	9	19	33	0	一元
有經驗	25	8	18	30	0	一元
建立雙方信任感	26	7	16	32	0	一元
平衡雙方力量	19	4	22	36	0	一元
嚴格控制調解程序	13	13	27	28	0	一元
協助雙方產生協議	20	5	20	35	0	一元
熱誠	27	6	16	32	0	一元
訂定議程及調解規則	13	9	31	27	0	無差異
創意	16	11	33	19	0	無差異
傾聽雙方需求	25	10	15	31	0	一元
下命令要求接受和解條件	9	15	20	31	0	一元
彈性調整協商方式	15	10	22	33	0	一元
促成雙方達成協議	24	8	19	29	0	一元
法律專長	24	9	30	19	0	無差異
化解雙方誤解	26	6	15	33	0	一元
一般生活常識	18	5	20	38	0	一元
耐心	21	6	17	39	0	一元
說明後果	13	7	25	28	0	一元
同理心	23	7	17	31	0	一元
幽默感	18	7	31	20	0	無差異
批判對錯	10	14	23	27	0	一元
公正	12	12	14	41	0	一元
掌握雙方需求	17	11	16	35	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-20：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；男性；一般)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	28	13	140	11	0	無差異
維持談判	25	9	150	7	0	無差異
緩和雙方情緒	36	8	131	17	0	無差異
力勸雙方互相讓步	32	17	132	9	0	無差異
有經驗	34	13	129	16	0	無差異
建立雙方信任感	32	10	133	15	0	無差異
平衡雙方力量	24	12	146	9	0	無差異
嚴格控制調解程序	22	16	147	6	0	無差異
協助雙方產生協議	19	13	141	19	0	無差異
熱誠	34	11	123	24	0	無差異
訂定議程及調解規則	12	7	165	6	0	無差異
創意	17	6	164	6	0	無差異
傾聽雙方需求	33	12	124	22	0	無差異
下命令要求接受和解條件	8	35	138	6	0	無差異
彈性調整協商方式	18	8	155	11	0	無差異
促成雙方達成協議	31	11	135	13	0	無差異
法律專長	33	9	139	12	0	無差異
化解雙方誤解	34	11	125	23	0	無差異
一般生活常識	32	14	140	7	0	無差異
耐心	34	21	118	19	0	無差異
說明後果	19	11	154	6	0	無差異
同理心	31	12	126	20	0	無差異
幽默感	30	1	155	3	0	無差異
批判對錯	14	12	150	13	0	無差異
公正	26	26	95	43	0	無差異
掌握雙方需求	33	13	127	17	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-21：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；男性；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		35	21	46	84	0	一元
維持談判		38	12	49	78	1	一元
緩和雙方情緒		46	11	39	96	0	一元
力勸雙方互相讓步		42	20	42	82	0	一元
有經驗		48	14	44	84	0	一元
建立雙方信任感		43	13	42	92	0	一元
平衡雙方力量		32	18	47	94	0	一元
嚴格控制調解程序		33	21	52	83	1	一元
協助雙方產生協議		32	46	43	102	0	一元
熱誠		44	14	39	95	0	一元
訂定議程及調解規則		23	15	73	76	1	一元
創意		36	13	85	57	0	無差異
傾聽雙方需求		41	14	38	99	0	一元
下命令要求接受和解條件		13	46	51	60	2	一元
彈性調整協商方式		30	14	54	94	0	一元
促成雙方達成協議		41	17	44	88	0	一元
法律專長		53	12	65	61	0	無差異
化解雙方誤解		42	14	37	100	0	一元
一般生活常識		47	17	49	79	0	一元
耐心		41	23	34	95	0	一元
說明後果		28	24	59	72	0	一元
同理心		39	17	42	91	0	一元
幽默感		55	5	72	54	1	無差異
批判對錯		24	20	58	66	6	一元
公正		31	28	28	102	0	一元
掌握雙方需求		41	14	38	97	0	一元

資料來源：本研究整理

二、依年齡區分：(歸類差異比較如表 4-22)

162 位受訪的 60 歲以下調解委員對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-23)；在修正歸類時，除「創意」與「幽默感」屬「無差異品質」；「法律專長」屬「魅力品質」外，「訂定議程及調解規則」與其餘 22 項均屬「一元品質」(如表 4-24)。

153 位受訪 60 歲以上調解委員意見與全體委員、女性委員歸類相同，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-25)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項服務品項屬「無差異品質」外，其餘 22 項均屬「一元品質」(如表 4-26)。

60 歲以下委員意見顯然較為多元，雖然「法律專長」在「魅力品質」屬性歸類指數僅高於「無差異品質」1 人次、「一元品質」2 人次，其勝出顯示年輕委員對於調解工作的自信。

表 4-22：歸類差異比較表(調解委員；年齡)

項 目	60歲以下		60歲以上	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
法律專長	無差異	魅力	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	一元	無差異	無差異
其他22項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-23：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；60 歲以下；一般)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	20	17	96	8	0	無差異
維持談判	24	7	109	2	0	無差異
緩和雙方情緒	37	8	90	7	0	無差異
力勸雙方互相讓步	25	17	101	4	0	無差異
有經驗	31	9	93	9	0	無差異
建立雙方信任感	32	12	87	11	0	無差異
平衡雙方力量	24	8	101	9	0	無差異
嚴格控制調解程序	15	17	105	5	0	無差異
協助雙方產生協議	17	10	100	15	0	無差異
熱誠	33	9	89	11	0	無差異
訂定議程及調解規則	10	9	118	3	0	無差異
創意	10	8	120	5	0	無差異
傾聽雙方需求	34	10	85	13	0	無差異
下命令要求接受和解條件	10	21	99	6	0	無差異
彈性調整協商方式	17	13	109	2	0	無差異
促成雙方達成協議	30	12	91	7	0	無差異
法律專長	31	11	91	10	0	無差異
化解雙方誤解	35	39	195	15	0	無差異
一般生活常識	28	12	96	7	0	無差異
耐心	31	17	78	8	0	無差異
說明後果	16	7	110	5	0	無差異
同理心	25	17	84	17	0	無差異
幽默感	20	4	112	2	0	無差異
批判對錯	17	10	103	8	0	無差異
公正	20	23	63	33	0	無差異
掌握雙方需求	30	14	83	13	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-24：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；60 歲以下；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		25	24	32	57	0	一元
維持談判		33	9	37	56	0	一元
緩和雙方情緒		43	12	29	59	0	一元
力勸雙方互相讓步		30	15	35	60	0	一元
有經驗		41	11	32	57	0	一元
建立雙方信任感		38	15	29	59	0	一元
平衡雙方力量		30	12	34	67	0	一元
嚴格控制調解程序		25	22	41	53	0	一元
協助雙方產生協議		26	13	32	69	0	一元
熱誠		39	12	30	61	0	一元
訂定議程及調解規則		19	15	51	54	0	一元
創意		22	14	62	42	0	無差異
傾聽雙方需求		40	12	27	63	0	一元
下命令要求接受和解條件		13	32	38	45	0	一元
彈性調整協商方式		25	19	38	60	0	一元
促成雙方達成協議		37	19	32	52	0	一元
法律專長		43	16	42	41	0	魅力
化解雙方誤解		39	41	60	64	1	一元
一般生活常識		37	16	34	54	1	一元
耐心		35	19	25	63	0	一元
說明後果		24	17	44	49	0	一元
同理心		32	17	31	58	0	一元
幽默感		37	9	51	39	1	無差異
批判對錯		24	16	39	49	2	一元
公正		23	24	22	71	0	一元
掌握雙方需求		34	16	26	65	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-25：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；60 歲以上；一般)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	17	6	104	5	0	無差異
維持談判	15	6	104	5	0	無差異
緩和雙方情緒	18	4	98	10	0	無差異
力勸雙方互相讓步	22	11	90	6	0	無差異
有經驗	23	10	89	10	0	無差異
建立雙方信任感	23	3	94	9	0	無差異
平衡雙方力量	15	6	107	3	0	無差異
嚴格控制調解程序	13	7	107	4	0	無差異
協助雙方產生協議	16	7	98	11	0	無差異
熱誠	23	7	85	17	0	無差異
訂定議程及調解規則	7	3	106	6	0	無差異
創意	16	6	109	1	0	無差異
傾聽雙方需求	21	11	87	12	0	無差異
下命令要求接受和解條件	7	25	94	4	0	無差異
彈性調整協商方式	12	2	108	10	0	無差異
促成雙方達成協議	20	4	99	9	0	無差異
法律專長	18	3	103	7	0	無差異
化解雙方誤解	2	17	115	2	0	無差異
一般生活常識	17	5	104	6	0	無差異
耐心	20	9	90	13	0	無差異
說明後果	12	5	108	3	0	無差異
同理心	25	5	91	8	0	無差異
幽默感	20	0	106	1	0	無差異
批判對錯	6	9	106	7	0	無差異
公正	17	13	72	27	0	無差異
掌握雙方需求	18	8	91	10	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-26：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；60 歲以上；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		22	10	35	61	0	一元
維持談判		28	8	35	49	1	一元
緩和雙方情緒		27	6	30	66	0	一元
力勸雙方互相讓步		29	12	28	56	0	一元
有經驗		34	11	30	57	0	一元
建立雙方信任感		30	4	29	66	0	一元
平衡雙方力量		22	10	36	64	0	一元
嚴格控制調解程序		21	11	38	59	1	一元
協助雙方產生協議		25	8	29	70	0	一元
熱誠		30	8	26	67	0	一元
訂定議程及調解規則		18	9	53	49	1	無差異
創意		30	9	56	35	0	無差異
傾聽雙方需求		25	12	27	68	0	一元
下命令要求接受和解條件		10	29	32	46	2	一元
彈性調整協商方式		20	5	39	68	0	一元
促成雙方達成協議		28	6	31	66	0	一元
法律專長		34	5	52	40	0	無差異
化解雙方誤解		10	17	33	76	0	一元
一般生活常識		27	6	36	63	0	一元
耐心		27	9	26	71	0	一元
說明後果		17	14	40	52	0	一元
同理心		30	8	27	64	0	一元
幽默感		36	2	52	36	0	無差異
批判對錯		10	16	42	45	0	一元
公正		20	15	20	73	0	一元
掌握雙方需求		24	8	27	67	0	一元

資料來源：本研究整理

三、依學歷區分：(歸類差異比較如表 4-27)

193 位受訪的高中以下學歷調解委員對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-28)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項屬「無差異品質」外，其餘 22 項均屬「一元品質」(如表 4-29)。

高中以下學歷調解委員的歸類意見表現，與全體、女性委員、60 歲以上委員意見相同。

122 位受訪的大專以上學歷調解委員意見，在一般歸類時均為「無差異品質」(如表 4-30)；在修正歸類時，除「幽默感」兼具「無差異品質」與「魅力品質」雙屬性外，其餘 25 項同高中以下學歷委員，「創意」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 3 項屬「無差異品質」，餘 22 項均屬「一元品質」(如表 4-31)。

大專以上學歷調解委員顯然較為活潑，對於幽默感接受程度高於其他類型分類委員。

表 4-27：歸類差異比較表(調解委員；學歷)

項 目	高中以下		大學以上	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異／魅力
法律專長	無差異	無差異	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	無差異	無差異	無差異
其他22項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-28：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；高中以下；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		19	18	121	6	0	無差異
維持談判		19	6	135	4	0	無差異
緩和雙方情緒		27	6	121	11	0	無差異
力勸雙方互相讓步		25	10	124	6	0	無差異
有經驗		28	12	112	14	0	無差異
建立雙方信任感		26	7	121	11	0	無差異
平衡雙方力量		23	5	131	6	0	無差異
嚴格控制調解程序		18	11	131	6	0	無差異
協助雙方產生協議		15	9	126	16	0	無差異
熱誠		28	9	113	16	0	無差異
訂定議程及調解規則		8	5	143	8	0	無差異
創意		14	6	145	1	0	無差異
傾聽雙方需求		25	12	113	15	0	無差異
下命令要求接受和解條件		11	25	120	5	0	無差異
彈性調整協商方式		12	6	140	8	0	無差異
促成雙方達成協議		25	8	122	9	0	無差異
法律專長		26	8	118	13	0	無差異
化解雙方誤解		30	9	112	15	0	無差異
一般生活常識		21	7	130	8	0	無差異
耐心		22	18	109	16	0	無差異
說明後果		14	7	135	5	0	無差異
同理心		22	9	118	12	0	無差異
幽默感		19	1	139	1	0	無差異
批判對錯		10	11	129	10	0	無差異
公正		22	27	86	28	0	無差異
掌握雙方需求		26	15	111	10	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-29：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；高中以下；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	26	24	41	69	0	一元
維持談判	36	9	46	66	1	一元
緩和雙方情緒	36	9	37	82	0	一元
力勸雙方互相讓步	32	13	39	76	0	一元
有經驗	42	13	38	73	0	一元
建立雙方信任感	36	9	38	82	0	一元
平衡雙方力量	31	9	43	82	0	一元
嚴格控制調解程序	29	17	48	68	1	一元
協助雙方產生協議	26	11	39	90	0	一元
熱誠	38	11	36	80	0	一元
訂定議程及調解規則	18	10	66	64	0	無差異
創意	31	13	74	46	0	無差異
傾聽雙方需求	33	14	36	82	0	一元
下命令要求接受和解條件	14	33	43	58	1	一元
彈性調整協商方式	21	12	49	85	0	一元
促成雙方達成協議	35	13	39	77	0	一元
法律專長	39	13	60	52	0	無差異
化解雙方誤解	37	11	34	84	0	一元
一般生活常識	34	11	45	76	0	一元
耐心	28	20	33	84	0	一元
說明後果	22	18	51	64	0	一元
同理心	30	14	40	77	0	一元
幽默感	37	6	67	48	1	無差異
批判對錯	16	19	51	59	5	一元
公正	27	30	27	80	0	一元
掌握雙方需求	33	17	34	79	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-30：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；大專以上；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		18	5	78	7	0	無差異
維持談判		22	7	77	3	0	無差異
緩和雙方情緒		28	6	66	6	0	無差異
力勸雙方互相讓步		22	14	65	4	0	無差異
有經驗		26	7	68	6	0	無差異
建立雙方信任感		30	8	58	9	0	無差異
平衡雙方力量		16	9	77	6	0	無差異
嚴格控制調解程序		10	14	79	3	0	無差異
協助雙方產生協議		19	8	70	10	0	無差異
熱誠		28	7	59	12	0	無差異
訂定議程及調解規則		9	7	90	1	0	無差異
創意		12	8	83	5	0	無差異
傾聽雙方需求		31	9	57	10	0	無差異
下命令要求接受和解條件		6	21	72	5	0	無差異
彈性調整協商方式		17	9	76	4	0	無差異
促成雙方達成協議		25	8	67	7	0	無差異
法律專長		23	6	75	4	0	無差異
化解雙方誤解		28	8	58	13	0	無差異
一般生活常識		24	10	69	5	0	無差異
耐心		30	8	57	13	0	無差異
說明後果		6	21	72	5	0	無差異
同理心		29	8	55	13	0	無差異
幽默感		21	3	78	2	0	無差異
批判對錯		13	9	78	5	0	無差異
公正		15	10	47	32	0	無差異
掌握雙方需求		23	7	61	13	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-31：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；大專以上；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	21	10	25	48	0	一元
維持談判	25	8	26	37	0	一元
緩和雙方情緒	34	9	22	42	0	一元
力勸雙方互相讓步	26	15	23	39	0	一元
有經驗	33	9	24	40	0	一元
建立雙方信任感	33	10	19	42	0	一元
平衡雙方力量	21	13	27	48	0	一元
嚴格控制調解程序	16	17	30	42	0	一元
協助雙方產生協議	26	10	24	48	0	一元
熱誠	32	9	20	47	0	一元
訂定議程及調解規則	18	11	38	37	1	無差異
創意	22	11	44	29	0	無差異
傾聽雙方需求	33	10	17	48	0	一元
下命令要求接受和解條件	9	28	27	33	1	一元
彈性調整協商方式	24	12	28	42	0	一元
促成雙方達成協議	30	12	24	41	0	一元
法律專長	38	8	34	27	0	無差異
化解雙方誤解	33	9	18	48	0	一元
一般生活常識	30	11	25	41	0	一元
耐心	35	8	17	48	0	一元
說明後果	20	13	32	35	1	一元
同理心	33	10	18	43	0	一元
幽默感	36	5	36	25	0	無差異/魅力
批判對錯	18	14	29	34	1	一元
公正	17	10	15	62	0	一元
掌握雙方需求	26	8	19	51	0	一元

資料來源：本研究整理

四、依職業區分：(歸類差異比較如表 4-32)

143 位職業為傳統業的受訪調解委員對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-33)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項屬「無差異品質」外，其餘 22 項均屬「一元品質」(如表 4-34)。

從事傳統業調解委員的歸類意見表現，與全體、女性委員、60 歲以上、高

中以下學歷委員的意見相同。

174 位職業為服務業的受訪調解委員意見，在一般歸類時均為「無差異品質」（如表 4-35）；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」與「法律專長」等 3 項屬「無差異品質」外，另「訂定議程及調解規則」與其餘 22 項服務品項均屬於「一元品質」（如表 4-36）。

從事服務業調解委員的歸類意見表現，與男性委員的意見相同。

另外，從事服務業調解委員顯然比傳統業委員較為重視議程與規則的訂定，其間關聯應是值得觀察的議題。

表 4-32：歸類差異比較表(調解委員；職業)

項 目	傳統業		服務業	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
法律專長	無差異	無差異	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	無差異	無差異	一元
其他22項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-33：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；傳統業；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		16	9	94	10	0	無差異
維持談判		17	7	100	5	0	無差異
緩和雙方情緒		24	5	89	12	0	無差異
力勸雙方互相讓步		24	12	89	5	0	無差異
有經驗		23	11	85	12	0	無差異
建立雙方信任感		29	8	85	9	0	無差異
平衡雙方力量		19	4	101	6	0	無差異
嚴格控制調解程序		16	10	99	6	0	無差異
協助雙方產生協議		15	11	96	9	0	無差異
熱誠		23	11	82	15	0	無差異
訂定議程及調解規則		9	6	107	7	0	無差異
創意		14	7	106	4	0	無差異
傾聽雙方需求		21	13	83	13	0	無差異
下命令要求接受和解條件		7	23	90	5	0	無差異
彈性調整協商方式		13	9	102	7	0	無差異
促成雙方達成協議		21	10	89	11	0	無差異
法律專長		18	7	94	12	0	無差異
化解雙方誤解		21	11	86	13	0	無差異
一般生活常識		19	6	99	7	0	無差異
耐心		88	14	83	12	0	無差異
說明後果		14	9	100	5	0	無差異
同理心		24	8	83	13	0	無差異
幽默感		20	2	106	0	0	無差異
批判對錯		10	10	98	9	0	無差異
公正		17	20	63	29	0	無差異
掌握雙方需求		21	11	84	12	0	無差異

資料來源：本研究

表 4-34：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；傳統業；修正)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	22	14	33	57	0	一元
維持談判	28	9	34	49	0	一元
緩和雙方情緒	33	8	28	59	0	一元
力勸雙方互相讓步	32	15	31	50	0	一元
有經驗	36	12	30	52	0	一元
建立雙方信任感	37	9	28	56	0	一元
平衡雙方力量	25	6	34	65	0	一元
嚴格控制調解程序	25	14	37	54	1	一元
協助雙方產生協議	25	13	31	62	0	一元
熱誠	32	14	28	57	0	一元
訂定議程及調解規則	19	10	50	48	0	無差異
創意	26	13	55	35	0	無差異
傾聽雙方需求	28	16	28	60	0	一元
下命令要求接受和解條件	10	29	33	43	0	一元
彈性調整協商方式	21	14	38	58	0	一元
促成雙方達成協議	28	14	31	58	0	一元
法律專長	30	10	47	43	0	無差異
化解雙方誤解	27	13	26	65	0	一元
一般生活常識	27	8	36	59	0	一元
耐心	28	14	25	65	0	一元
說明後果	20	20	41	46	0	一元
同理心	30	12	28	58	0	一元
幽默感	33	5	52	36	1	無差異
批判對錯	13	15	38	51	2	一元
公正	20	21	20	69	0	一元
掌握雙方需求	27	12	26	64	0	一元

資料來源：本研究

表 4-35：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；服務業；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	21	14	107	3	0	無差異
維持談判	22	6	114	2	0	無差異
緩和雙方情緒	32	7	99	5	0	無差異
力勸雙方互相讓步	23	12	102	5	0	無差異
有經驗	31	8	97	8	0	無差異
建立雙方信任感	27	7	97	11	0	無差異
平衡雙方力量	20	10	108	6	0	無差異
嚴格控制調解程序	12	15	113	3	0	無差異
協助雙方產生協議	19	6	102	17	0	無差異
熱誠	34	5	92	13	0	無差異
訂定議程及調解規則	8	6	128	2	0	無差異
創意	12	7	124	2	0	無差異
傾聽雙方需求	35	8	89	12	0	無差異
下命令要求接受和解條件	10	23	104	5	0	無差異
彈性調整協商方式	17	6	115	5	0	無差異
促成雙方達成協議	30	6	101	5	0	無差異
法律專長	31	7	102	5	0	無差異
化解雙方誤解	37	6	86	15	0	無差異
一般生活常識	27	11	101	6	0	無差異
耐心	30	12	85	17	0	無差異
說明後果	15	3	118	3	0	無差異
同理心	27	9	92	12	0	無差異
幽默感	20	2	113	3	0	無差異
批判對錯	13	10	111	6	0	無差異
公正	20	17	72	31	0	無差異
掌握雙方需求	28	11	90	11	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-36：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；服務業；修正)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	25	20	34	62	0	一元
維持談判	33	8	39	55	1	一元
緩和雙方情緒	38	9	30	65	0	一元
力勸雙方互相讓步	27	14	31	67	0	一元
有經驗	39	10	32	63	0	一元
建立雙方信任感	32	11	30	69	0	一元
平衡雙方力量	26	16	36	67	0	一元
嚴格控制調解程序	20	20	42	58	0	一元
協助雙方產生協議	27	8	32	77	0	一元
熱誠	39	6	28	21	0	一元
訂定議程及調解規則	17	14	55	56	1	一元
創意	27	11	64	42	0	無差異
傾聽雙方需求	38	8	26	71	0	一元
下命令要求接受和解條件	13	32	38	49	2	一元
彈性調整協商方式	25	10	39	70	0	一元
促成雙方達成協議	38	11	33	61	0	一元
法律專長	47	11	48	38	0	無差異
化解雙方誤解	42	7	27	68	0	一元
一般生活常識	38	14	34	59	0	一元
耐心	35	14	26	70	0	一元
說明後果	22	11	43	55	0	一元
同理心	33	12	30	64	0	一元
幽默感	41	6	51	38	0	無差異
批判對錯	21	18	43	43	4	一元
公正	23	19	23	75	0	一元
掌握雙方需求	32	13	27	68	0	一元

資料來源：本研究整理

五、依法律背景區分：(歸類差異比較如表 4-37)

42 位具備法律背景（法律科系畢業）的受訪調解委員對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-38)；在修正歸類時，除「創意」與「幽默感」等 2 項屬「無差異品質」外，其餘 24 項均屬「一元品質」(如表 4-39)。

271 位非法律背景的受訪調解委員意見，在一般歸類時均為「無差異品質」(如表 4-40)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項屬「無差異品質」外，其餘 22 項服務品項均屬於「一元品質」(如表 4-41)。

非法律背景調解委員的歸類意見表現，與全體、女性委員、60 歲以上、高中以下學歷、從事傳統職業委員的意見相同。

具備法律背景委員與非法律背景委員的歸類意見差異，在於修正歸類時「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 2 項品質要素，法律背景委員認為屬「一元品質」；非法律背景委員認為屬「無差異品質」。

具備法律背景委員在修正歸類時，「法律專長」雖屬「無差異品質」，但與「魅力品質」與「一元品質」僅相差 1 人次，幾乎形成三屬性，唯其調查人數不高，難以斷言具備法律背景的調解委員不重視「法律專長」此項調解行為要素。

表 4-37：歸類差異比較表(調解委員；法律背景)

項 目	法律背景		非法律背景	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
法律專長	無差異	一元	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	一元	無差異	無差異
其他22項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-38：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；法律背景；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		6	4	24	3	0	無差異
維持談判		6	2	29	1	0	無差異
緩和雙方情緒		7	4	23	4	0	無差異
力勸雙方互相讓步		7	7	22	2	0	無差異
有經驗		6	2	27	3	0	無差異
建立雙方信任感		9	2	23	4	0	無差異
平衡雙方力量		6	3	25	4	0	無差異
嚴格控制調解程序		5	5	27	1	0	無差異
協助雙方產生協議		5	1	25	7	0	無差異
熱誠		12	0	22	4	0	無差異
訂定議程及調解規則		2	4	32	0	0	無差異
創意		1	3	31	3	0	無差異
傾聽雙方需求		9	4	21	4	0	無差異
下命令要求接受和解條件		3	6	24	3	0	無差異
彈性調整協商方式		3	3	29	3	0	無差異
促成雙方達成協議		13	1	21	2	0	無差異
法律專長		8	1	28	1	0	無差異
化解雙方誤解		9	1	20	8	0	無差異
一般生活常識		9	4	22	3	0	無差異
耐心		7	2	21	7	0	無差異
說明後果		1	2	31	4	0	無差異
同理心		8	1	22	6	0	無差異
幽默感		5	1	31	0	0	無差異
批判對錯		3	1	29	4	0	無差異
公正		4	4	18	12	0	無差異
掌握雙方需求		9	0	22	7	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-39：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；法律背景；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		7	5	7	19	0	一元
維持談判		9	3	9	16	0	一元
緩和雙方情緒		9	5	7	18	0	一元
力勸雙方互相讓步		8	7	7	16	0	一元
有經驗		8	3	10	17	0	一元
建立雙方信任感		10	2	6	19	0	一元
平衡雙方力量		8	4	7	20	0	一元
嚴格控制調解程序		7	6	9	15	0	一元
協助雙方產生協議		6	1	8	24	0	一元
熱誠		13	1	6	18	0	一元
訂定議程及調解規則		4	7	12	15	0	一元
創意		4	5	16	14	0	無差異
傾聽雙方需求		10	4	6	18	0	一元
下命令要求接受和解條件		4	8	8	11	0	一元
彈性調整協商方式		6	5	10	18	0	一元
促成雙方達成協議		15	1	6	16	0	一元
法律專長		12	2	12	13	0	一元
化解雙方誤解		10	1	5	22	0	一元
一般生活常識		10	5	7	16	0	一元
耐心		7	2	5	23	0	一元
說明後果		4	4	12	18	0	一元
同理心		10	2	7	19	0	一元
幽默感		12	2	14	10	0	無差異
批判對錯		5	4	11	13	2	一元
公正		5	4	6	23	0	一元
掌握雙方需求		11	1	7	21	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-40：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；非法律背景；一般)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	31	19	175	10	0	無差異
維持談判	33	11	182	6	0	無差異
緩和雙方情緒	48	9	164	13	0	無差異
力勸雙方互相讓步	40	17	167	8	0	無差異
有經驗	47	17	155	16	0	無差異
建立雙方信任感	46	13	157	16	0	無差異
平衡雙方力量	32	11	183	8	0	無差異
嚴格控制調解程序	23	20	183	8	0	無差異
協助雙方產生協議	28	16	172	19	0	無差異
熱誠	43	16	151	24	0	無差異
訂定議程及調解規則	15	8	201	9	0	無差異
創意	25	11	197	7	0	無差異
傾聽雙方需求	46	17	150	21	0	無差異
下命令要求接受和解條件	13	40	169	7	0	無差異
彈性調整協商方式	26	12	187	9	0	無差異
促成雙方達成協議	37	15	168	14	0	無差異
法律專長	40	13	168	16	0	無差異
化解雙方誤解	48	16	151	20	0	無差異
一般生活常識	36	13	177	10	0	無差異
耐心	45	24	146	21	0	無差異
說明後果	27	10	186	4	0	無差異
同理心	42	16	152	19	0	無差異
幽默感	34	3	187	3	0	無差異
批判對錯	19	19	179	11	0	無差異
公正	33	33	117	46	0	無差異
掌握雙方需求	39	22	151	16	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-41：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；非法律背景；修正)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	40	28	59	99	0	一元
維持談判	51	14	63	88	1	一元
緩和雙方情緒	61	14	51	105	0	一元
力勸雙方互相讓步	50	21	55	100	0	一元
有經驗	66	19	53	97	0	一元
建立雙方信任感	58	17	52	105	0	一元
平衡雙方力量	43	18	62	111	0	一元
嚴格控制調解程序	38	28	69	97	1	一元
協助雙方產生協議	45	20	55	115	0	一元
熱誠	55	19	49	109	0	一元
訂定議程及調解規則	32	17	90	89	1	無差異
創意	48	19	101	62	0	無差異
傾聽雙方需求	21	20	48	112	0	一元
下命令要求接受和解條件	18	53	62	80	2	一元
彈性調整協商方式	39	19	67	109	0	一元
促成雙方達成協議	50	24	57	102	0	一元
法律專長	65	19	83	68	0	無差異
化解雙方誤解	59	19	47	110	0	一元
一般生活常識	54	17	63	101	0	一元
耐心	56	26	45	110	0	一元
說明後果	37	27	72	81	0	一元
同理心	52	22	51	102	0	一元
幽默感	60	9	89	65	1	無差異
批判對錯	28	30	70	80	4	一元
公正	39	36	36	118	0	一元
掌握雙方需求	47	24	46	111	0	一元

資料來源：本研究整理

六、依年資區分：(歸類差異比較如表 4-42)

85 位第一屆新任的受訪調解委員對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-43)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」與「法律專長」等 3 項屬「無差異品質」外，其餘 23 項均屬「一元品質」(如表 4-44)。

113 位第二屆續任的受訪調解委員意見，在一般歸類時均為「無差異品質」(如表 4-45)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項屬「無差異品質」外，其餘 22 項服務品項均屬於「一元品質」(如表 4-46)。

107 位三屆以上的受訪調解委員意見，在一般歸類時均為「無差異品質」(如表 4-47)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項屬「無差異品質」外，其餘 22 項服務品項均屬於「一元品質」(如表 4-48)。

第二屆續任委員與三屆以上委員的歸類意見表現完全相同，並與全體、女性委員、60 歲以上、高中以下學歷、從事傳統職業、非法律背景委員的意見相同。

第一屆委員的歸類意見表現，與男性委員、服務業委員的意見相同。

為簡化分析，本研究將第二屆與三屆以上委員合併為二屆以上的「續任」委員，與第一屆的「新任」委員實施比較與分析。

表 4-42：歸類差異比較表(調解委員；年資)

項 目	第一屆		第二屆		三屆以上	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異	無差異	無差異
法律專長	無差異	無差異	無差異	無差異	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	一元	無差異	無差異	無差異	無差異
其他22項	無差異	一元	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-43：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；第一屆；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	13	6	52	5	0	無差異
維持談判	11	3	60	2	0	無差異
緩和雙方情緒	22	4	45	5	0	無差異
力勸雙方互相讓步	12	5	56	3	0	無差異
有經驗	19	3	51	5	0	無差異
建立雙方信任感	18	5	45	8	0	無差異
平衡雙方力量	12	4	57	3	0	無差異
嚴格控制調解程序	7	10	56	3	0	無差異
協助雙方產生協議	12	8	48	8	0	無差異
熱誠	21	4	43	8	0	無差異
訂定議程及調解規則	0	3	70	3	0	無差異
創意	5	5	64	2	0	無差異
傾聽雙方需求	20	4	42	10	0	無差異
下命令要求接受和解條件	4	14	52	4	0	無差異
彈性調整協商方式	12	4	57	3	0	無差異
促成雙方達成協議	20	5	47	4	0	無差異
法律專長	20	5	46	5	0	無差異
化解雙方誤解	18	5	43	10	0	無差異
一般生活常識	16	6	52	2	0	無差異
耐心	19	9	37	11	0	無差異
說明後果	6	2	63	3	0	無差異
同理心	14	4	45	12	0	無差異
幽默感	10	0	63	1	0	無差異
批判對錯	9	6	57	3	0	無差異
公正	7	8	35	25	0	無差異
掌握雙方需求	20	6	40	9	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-44：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；第一屆；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	14	10	18	34	0	一元
維持談判	14	4	20	34	0	一元
緩和雙方情緒	25	7	15	30	0	一元
力勸雙方互相讓步	16	7	20	34	0	一元
有經驗	21	4	17	34	0	一元
建立雙方信任感	21	7	16	33	0	一元
平衡雙方力量	17	6	19	34	0	一元
嚴格控制調解程序	13	11	21	32	0	一元
協助雙方產生協議	17	10	18	32	0	一元
熱誠	24	6	16	31	0	一元
訂定議程及調解規則	4	6	31	34	0	一元
創意	12	8	35	19	0	無差異
傾聽雙方需求	23	5	13	36	0	一元
下命令要求接受和解條件	6	20	22	24	0	一元
彈性調整協商方式	16	7	21	32	0	一元
促成雙方達成協議	23	8	16	30	0	一元
法律專長	29	6	21	20	0	無差異
化解雙方誤解	20	7	14	36	0	一元
一般生活常識	23	7	19	28	0	一元
耐心	22	10	12	33	0	一元
說明後果	10	7	27	28	0	一元
同理心	18	6	17	34	0	一元
幽默感	20	4	30	19	1	無差異
批判對錯	13	11	22	24	2	一元
公正	8	9	13	46	0	一元
掌握雙方需求	21	8	13	35	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-45：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；第二屆；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		14	8	72	1	0	無差異
維持談判		15	6	72	1	0	無差異
緩和雙方情緒		19	4	69	7	0	無差異
力勸雙方互相讓步		24	10	60	2	0	無差異
有經驗		20	9	62	6	0	無差異
建立雙方信任感		26	5	59	5	0	無差異
平衡雙方力量		15	6	72	4	0	無差異
嚴格控制調解程序		10	10	72	5	0	無差異
協助雙方產生協議		17	4	66	10	0	無差異
熱誠		24	7	58	7	0	無差異
訂定議程及調解規則		13	5	75	4	0	無差異
創意		14	7	73	3	0	無差異
傾聽雙方需求		24	9	59	5	0	無差異
下命令要求接受和解條件		11	13	67	3	0	無差異
彈性調整協商方式		11	9	71	5	0	無差異
促成雙方達成協議		17	9	64	5	0	無差異
法律專長		15	9	66	7	0	無差異
化解雙方誤解		22	10	56	8	0	無差異
一般生活常識		19	4	66	8	0	無差異
耐心		20	8	60	8	0	無差異
說明後果		15	6	70	3	0	無差異
同理心		19	9	59	5	0	無差異
幽默感		14	3	76	1	0	無差異
批判對錯		10	7	68	7	0	無差異
公正		17	20	43	13	0	無差異
掌握雙方需求		18	10	59	6	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-46：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；第二屆；修正)

項	目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜		21	11	24	36	0	一元
維持談判		23	7	24	33	0	一元
緩和雙方情緒		26	5	21	43	0	一元
力勸雙方互相讓步		29	11	19	36	0	一元
有經驗		28	10	21	39	0	一元
建立雙方信任感		30	6	17	42	0	一元
平衡雙方力量		18	9	23	47	0	一元
嚴格控制調解程序		17	13	26	39	0	一元
協助雙方產生協議		23	6	20	48	0	一元
熱誠		28	7	16	44	0	一元
訂定議程及調解規則		20	9	35	33	0	無差異
創意		23	11	37	25	0	無差異
傾聽雙方需求		27	11	18	42	0	一元
下命令要求接受和解條件		13	19	22	34	1	一元
彈性調整協商方式		17	10	24	46	0	一元
促成雙方達成協議		22	12	21	40	0	一元
法律專長		24	13	34	26	0	無差異
化解雙方誤解		27	10	16	43	0	一元
一般生活常識		25	6	23	43	0	一元
耐心		25	9	19	44	0	一元
說明後果		19	13	24	35	0	一元
同理心		22	12	18	40	0	一元
幽默感		26	5	36	25	0	無差異
批判對錯		14	12	25	36	2	一元
公正		20	21	13	40	0	一元
掌握雙方需求		23	11	17	42	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-47：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；三屆以上；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	10	9	68	7	0	無差異
維持談判	13	4	72	4	0	無差異
緩和雙方情緒	15	3	66	9	0	無差異
勸雙方互相讓步	10	9	68	5	0	無差異
有經驗	17	7	60	9	0	無差異
建立雙方信任感	12	5	68	7	0	無差異
平衡雙方力量	12	3	72	5	0	無差異
嚴格控制調解程序	11	4	76	1	0	無差異
協助雙方產生協議	5	5	75	8	0	無差異
熱誠	11	5	65	12	0	無差異
議程及調解規則	4	4	82	2	0	無差異
創意	6	2	85	1	0	無差異
傾聽雙方需求	12	7	63	10	0	無差異
下命令要求接受和解條件	2	18	67	3	0	無差異
彈性調整協商方式	6	2	81	4	0	無差異
促成雙方達成協議	13	2	71	7	0	無差異
法律專長	12	0	76	5	0	無差異
化解雙方誤解	18	2	64	10	0	無差異
一般生活常識	11	7	73	3	0	無差異
耐心	12	8	64	10	0	無差異
說明後果	8	4	77	2	0	無差異
同理心	18	4	63	8	0	無差異
幽默感	15	1	73	1	0	無差異
批判對錯	3	7	77	5	0	無差異
公正	13	8	50	22	0	無差異
掌握雙方需求	11	6	67	8	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-48：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；三屆以上；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		12	12	22	45	0	一元
維持談判		22	6	24	34	1	一元
緩和雙方情緒		20	4	19	50	0	一元
勸雙方互相讓步		13	10	20	44	0	一元
有經驗		25	8	20	39	0	一元
建立雙方信任感		17	6	21	47	0	一元
平衡雙方力量		17	5	24	47	0	一元
嚴格控制調解程序		16	8	28	39	1	一元
協助雙方產生協議		10	6	22	56	0	一元
熱誠		17	7	21	49	0	一元
議程及調解規則		12	9	35	34	1	無差異
創意		16	4	42	31	0	無差異
傾聽雙方需求		16	8	19	50	0	一元
下命令要求接受和解條件		4	21	23	32	1	一元
彈性調整協商方式		11	6	29	47	0	一元
促成雙方達成協議		18	4	24	46	0	一元
法律專長		21	2	36	34	0	無差異
化解雙方誤解		22	3	19	50	0	一元
一般生活常識		17	10	25	42	0	一元
耐心		15	8	18	54	0	一元
說明後果		11	10	28	37	0	一元
同理心		22	7	20	45	0	一元
幽默感		25	3	34	30	0	無差異
批判對錯		7	11	31	32	2	一元
公正		15	9	14	54	0	一元
掌握雙方需求		15	6	19	52	0	一元

資料來源：本研究整理

七、依曾任民代區分：(歸類差異比較如表 4-49)

249 位未任民代的受訪調解委員對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-50)；在修正歸類時，除「創意」與「幽默感」等 2 項屬「無差異品質」；「訂定議程及調解規則」兼具「無差異品質」與「一元品質」的雙屬性外，其餘 23 項均屬「一元品質」(如表 4-51)。

68 位曾任民代的受訪調解委員意見，在一般歸類時均為「無差異品質」（如表 4-52）；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」與「訂定議程及調解規則」等 3 項屬「無差異品質」外，其餘 23 項服務品項均屬於「一元品質」（如表 4-53）。

未任民代與曾任民代的受訪調解委員意見差異在於修正歸類時，未任民代委員認為「訂定議程及調解規則」屬「無差異品質」與「一元品質」的雙屬性；曾任民代委員則認為屬「無差異品質」。檢視表 4-53，曾任民代委員雖僅 68 位，然各題項屬性人數與非屬性人數差距極大，而「訂定議程及調解規則」乙項「無差異品質」僅高於「一元品質」1 人次，幾乎沒有差異，將之歸為「無差異品質」與「一元品質」的雙屬性亦無不可。因此，本研究認為未任民代與曾任民代委員對於調解委員調解行為品質要素歸類意見一致。

表 4-49：歸類差異比較表(調解委員；曾任民代)

項 目	未曾任民代		曾任民代	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	無差異／一元	無差異	無差異／一元
其他23項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-50：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未任民代；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		30	19	158	8	0	無差異
維持談判		32	9	169	4	0	無差異
緩和雙方情緒		44	8	153	10	0	無差異
力勸雙方互相讓步		39	19	151	6	0	無差異
有經驗		42	15	146	13	0	無差異
建立雙方信任感		46	10	144	14	0	無差異
平衡雙方力量		29	11	168	7	0	無差異
嚴格控制調解程序		22	22	163	8	0	無差異
協助雙方產生協議		31	16	154	15	0	無差異
熱誠		44	13	139	19	0	無差異
訂定議程及調解規則		11	10	184	9	0	無差異
創意		20	13	180	4	0	無差異
傾聽雙方需求		48	18	134	15	0	無差異
下命令要求接受和解條件		14	35	156	7	0	無差異
彈性調整協商方式		24	13	169	9	0	無差異
促成雙方達成協議		40	12	154	8	0	無差異
法律專長		38	14	150	14	0	無差異
化解雙方誤解		45	14	136	21	0	無差異
一般生活常識		36	11	161	9	0	無差異
耐心		45	22	129	20	0	無差異
說明後果		24	9	171	6	0	無差異
同理心		41	13	141	17	0	無差異
幽默感		30	4	174	2	0	無差異
批判對錯		19	17	165	11	0	無差異
公正		29	29	112	42	0	無差異
掌握雙方需求		34	18	142	18	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-51：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未任民代；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	38	27	54	89	0	一元
維持談判	51	11	59	79	1	一元
緩和雙方情緒	58	11	48	96	0	一元
力勸雙方互相讓步	49	23	50	86	0	一元
有經驗	61	17	52	84	0	一元
建立雙方信任感	57	13	47	96	0	一元
平衡雙方力量	39	17	57	102	0	一元
嚴格控制調解程序	35	28	61	87	1	一元
協助雙方產生協議	45	19	50	102	0	一元
熱誠	56	16	45	96	0	一元
訂定議程及調解規則	27	20	81	81	1	無差異／一元
創意	42	21	91	59	0	無差異
傾聽雙方需求	56	21	43	95	0	一元
下命令要求接受和解條件	19	47	57	71	2	一元
彈性調整協商方式	38	20	62	96	0	一元
促成雙方達成協議	53	19	51	91	0	一元
法律專長	62	19	76	58	0	一元
化解雙方誤解	55	16	43	102	0	一元
一般生活常識	53	16	58	89	0	一元
耐心	55	24	40	97	0	一元
說明後果	35	24	67	77	0	一元
同理心	51	18	47	94	0	一元
幽默感	58	10	82	56	1	無差異
批判對錯	27	29	67	71	4	一元
公正	35	32	34	111	0	一元
掌握雙方需求	42	20	44	107	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-52：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾任民代；一般)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	7	4	43	5	0	無差異
維持談判	7	4	44	3	0	無差異
緩和雙方情緒	12	5	35	7	0	無差異
力勸雙方互相讓步	8	5	40	4	0	無差異
有經驗	12	4	36	7	0	無差異
建立雙方信任感	10	5	37	6	0	無差異
平衡雙方力量	10	3	41	5	0	無差異
嚴格控制調解程序	6	3	49	1	0	無差異
協助雙方產生協議	3	1	44	11	0	無差異
熱誠	12	3	35	9	0	無差異
訂定議程及調解規則	6	2	51	0	0	無差異
創意	6	1	50	2	0	無差異
傾聽雙方需求	8	3	38	10	0	無差異
下命令要求接受和解條件	3	11	38	3	0	無差異
彈性調整協商方式	6	2	48	3	0	無差異
促成雙方達成協議	11	4	36	8	0	無差異
法律專長	11	0	45	3	0	無差異
化解雙方誤解	13	3	36	7	0	無差異
一般生活常識	10	6	39	4	0	無差異
耐心	7	4	39	9	0	無差異
說明後果	5	3	47	2	0	無差異
同理心	10	4	34	8	0	無差異
幽默感	10	0	45	1	0	無差異
批判對錯	4	3	44	4	0	無差異
公正	8	8	23	18	0	無差異
掌握雙方需求	15	4	32	5	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-53：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾任民代；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	9	7	13	29	0	一元
維持談判	10	6	14	26	0	一元
緩和雙方情緒	13	7	10	28	0	一元
力勸雙方互相讓步	9	5	12	30	0	一元
有經驗	14	5	10	31	0	一元
建立雙方信任感	12	6	11	29	0	一元
平衡雙方力量	13	5	12	29	0	一元
嚴格控制調解程序	10	6	18	25	0	一元
協助雙方產生協議	7	2	13	37	0	一元
熱誠	14	4	11	32	0	一元
訂定議程及調解規則	9	4	24	23	0	無差異
創意	11	3	28	18	0	無差異
傾聽雙方需求	10	3	10	36	0	一元
下命令要求接受和解條件	4	14	13	21	0	一元
彈性調整協商方式	8	4	15	32	0	一元
促成雙方達成協議	13	6	13	28	0	一元
法律專長	16	2	18	23	0	一元
化解雙方誤解	14	4	10	31	0	一元
一般生活常識	21	7	13	28	0	一元
耐心	8	4	10	37	0	一元
說明後果	7	7	17	24	0	一元
同理心	12	6	11	28	0	一元
幽默感	15	1	22	18	0	無差異
批判對錯	7	5	14	23	2	一元
公正	9	8	8	32	0	一元
掌握雙方需求	17	5	9	25	0	一元

資料來源：本研究整理

八、依參與社團區分：(歸類差異比較如表 4-54)

133 位未參與社團的受訪調解委員對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-55)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項屬「無差異品質」外，其餘 22 項均屬「一元品質」(如表 4-56)。

184 位曾參與社團的受訪調解委員意見，在一般歸類時均為「無差異品質」(如表 4-57)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項屬「無差異品質」外，其餘 22 項均屬「一元品質」(如表 4-58)。

未參與社團與曾參與社團的受訪調解委員意見完全一致，並與全體、女性委員、60 歲以上、高中以下學歷、從事傳統職業、非法律背景、續任委員的意見相同。

表 4-54：歸類差異比較表(調解委員；參與社團)

項 目	未參與社團		參與社團	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
法律專長	無差異	無差異	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	無差異	無差異	無差異
其他22項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-55：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未參與社團；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	19	11	76	7	0	無差異
維持談判	16	6	87	3	0	無差異
緩和雙方情緒	25	6	75	7	0	無差異
力勸雙方互相讓步	21	12	78	3	0	無差異
有經驗	23	10	71	10	0	無差異
建立雙方信任感	25	9	72	8	0	無差異
平衡雙方力量	18	6	85	5	0	無差異
嚴格控制調解程序	14	17	79	4	0	無差異
協助雙方產生協議	13	11	82	8	0	無差異
熱誠	19	8	73	14	0	無差異
訂定議程及調解規則	7	6	95	6	0	無差異
創意	10	7	95	2	0	無差異
傾聽雙方需求	26	9	69	9	0	無差異
下命令要求接受和解條件	7	21	76	6	0	無差異
彈性調整協商方式	11	7	90	6	0	無差異
促成雙方達成協議	19	7	80	6	0	無差異
法律專長	17	8	77	11	0	無差異
化解雙方誤解	19	8	73	14	0	無差異
一般生活常識	18	6	85	5	0	無差異
耐心	18	12	69	15	0	無差異
說明後果	9	8	171	4	0	無差異
同理心	20	5	76	12	0	無差異
幽默感	12	2	97	0	0	無差異
批判對錯	9	8	87	8	0	無差異
公正	12	17	59	26	0	無差異
掌握雙方需求	16	12	73	13	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-56：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未參與社團；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	22	17	28	44	0	一元
維持談判	26	8	33	41	0	一元
緩和雙方情緒	31	9	24	48	0	一元
力勸雙方互相讓步	27	15	29	41	0	一元
有經驗	33	11	26	43	0	一元
建立雙方信任感	31	11	25	47	0	一元
平衡雙方力量	24	9	32	50	0	一元
嚴格控制調解程序	23	20	29	42	0	一元
協助雙方產生協議	22	13	29	50	0	一元
熱誠	25	10	24	55	0	一元
訂定議程及調解規則	15	10	45	44	1	無差異
創意	23	11	50	30	0	無差異
傾聽雙方需求	31	10	25	47	0	一元
下命令要求接受和解條件	10	25	25	38	2	一元
彈性調整協商方式	17	12	36	49	0	一元
促成雙方達成協議	26	10	28	48	0	一元
法律專長	32	10	40	31	0	無差異
化解雙方誤解	24	9	23	58	0	一元
一般生活常識	28	9	31	46	0	一元
耐心	24	13	22	55	0	一元
說明後果	17	15	38	39	0	一元
同理心	27	8	28	50	0	一元
幽默感	26	6	51	29	0	無差異
批判對錯	15	15	37	40	2	一元
公正	16	18	19	61	0	一元
掌握雙方需求	20	13	23	59	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-57：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾參與社團；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	18	12	125	6	0	無差異
維持談判	23	7	126	4	0	無差異
緩和雙方情緒	31	7	113	10	0	無差異
力勸雙方互相讓步	26	12	113	7	0	無差異
有經驗	31	6	111	10	0	無差異
建立雙方信任感	31	6	109	12	0	無差異
平衡雙方力量	21	8	124	7	0	無差異
嚴格控制調解程序	14	8	133	5	0	無差異
協助雙方產生協議	21	6	116	18	0	無差異
熱誠	37	8	101	14	0	無差異
訂定議程及調解規則	10	6	140	3	0	無差異
創意	16	7	135	4	0	無差異
傾聽雙方需求	30	12	103	16	0	無差異
下命令要求接受和解條件	10	25	118	4	0	無差異
彈性調整協商方式	19	8	127	6	0	無差異
促成雙方達成協議	32	9	110	10	0	無差異
法律專長	32	6	118	6	0	無差異
化解雙方誤解	39	9	99	14	0	無差異
一般生活常識	28	11	115	8	0	無差異
耐心	34	14	99	14	0	無差異
說明後果	20	4	128	4	0	無差異
同理心	31	12	99	13	0	無差異
幽默感	28	2	122	3	0	無差異
批判對錯	14	12	122	7	0	無差異
公正	25	20	76	34	0	無差異
掌握雙方需求	33	10	101	5	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-58：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾參與社團；修正)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	25	17	39	74	0	一元
維持談判	35	9	40	63	1	一元
緩和雙方情緒	40	10	34	76	0	一元
力勸雙方互相讓步	31	14	33	76	0	一元
有經驗	42	11	36	72	0	一元
建立雙方信任感	38	8	33	78	0	一元
平衡雙方力量	28	13	38	81	0	一元
嚴格控制調解程序	23	14	50	70	1	一元
協助雙方產生協議	30	8	34	89	0	一元
熱誠	44	10	31	73	0	一元
訂定議程及調解規則	21	14	61	60	0	無差異
創意	30	13	68	47	0	無差異
傾聽雙方需求	35	14	29	84	0	一元
下命令要求接受和解條件	13	36	45	54	0	一元
彈性調整協商方式	29	12	41	79	0	一元
促成雙方達成協議	40	15	36	70	0	一元
法律專長	46	11	54	50	0	無差異
化解雙方誤解	46	11	30	76	0	一元
一般生活常識	37	14	40	71	0	一元
耐心	39	15	28	79	0	一元
說明後果	25	16	46	61	0	一元
同理心	36	17	31	72	0	一元
幽默感	48	6	53	46	1	無差異
批判對錯	19	19	44	54	4	一元
公正	28	22	22	82	0	一元
掌握雙方需求	39	12	30	73	0	一元

資料來源：本研究整理

九、依曾任公職區分：(歸類差異比較如表 4-59)

229 位未任公職的受訪調解委員對調解服務品項意見，一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-60)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項屬「無差異品質」外，其餘 22 項則屬「一元品質」(如表 4-61)。

未任公職的受訪調解委員意見與全體、女性委員、60歲以上、高中以下學歷、從事傳統職業、非法律背景、續任委員、未參與社團、曾參與社團委員的意見相同。

85位曾任公職的受訪調解委員意見，在一般歸類時均為「無差異品質」(如表 4-62)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」與「法律專長」等3項屬「無差異品質」；「訂定議程及調解規則」兼具「無差異品質」與「一元品質」的雙屬性外，其餘22項均屬「一元品質」(如表 4-63)。

未任公職與曾任公職的受訪調解委員意見差距在於「訂定議程及調解規則」乙項，未任公職委員認為屬「無差異品質」，曾任公職委員認為兼具「無差異品質」與「一元品質」的雙屬性服務品質要素。

表 4-59：歸類差異比較表(調解委員；曾任公職)

項 目	未任公職		曾任公職	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
法律專長	無差異	無差異	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	無差異	無差異	無差異／一元
其他22項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-60：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未任公職；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		25	22	141	11	0	無差異
維持談判		25	10	155	7	0	無差異
緩和雙方情緒		39	9	138	13	0	無差異
力勸雙方互相讓步		36	17	137	8	0	無差異
有經驗		40	15	130	15	0	無差異
建立雙方信任感		40	10	132	16	0	無差異
平衡雙方力量		30	8	152	9	0	無差異
嚴格控制調解程序		24	19	150	7	0	無差異
協助雙方產生協議		28	14	139	19	0	無差異
熱誠		42	13	125	20	0	無差異
訂定議程及調解規則		12	6	169	9	0	無差異
創意		20	10	167	4	0	無差異
傾聽雙方需求		38	17	125	20	0	無差異
下命令要求接受和解條件		14	37	141	7	0	無差異
彈性調整協商方式		22	13	154	10	0	無差異
促成雙方達成協議		34	11	140	13	0	無差異
法律專長		38	14	136	13	0	無差異
化解雙方誤解		43	15	121	21	0	無差異
一般生活常識		34	11	145	11	0	無差異
耐心		42	21	117	21	0	無差異
說明後果		22	10	154	7	0	無差異
同理心		37	14	125	19	0	無差異
幽默感		29	3	159	2	0	無差異
批判對錯		20	17	145	12	0	無差異
公正		25	29	97	44	0	無差異
掌握雙方需求		38	18	121	17	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-61：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；未任公職；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	32	31	47	85	0	一元
維持談判	40	13	53	79	1	一元
緩和雙方情緒	48	14	43	93	0	一元
力勸雙方互相讓步	42	21	45	87	0	一元
有經驗	52	18	43	86	0	一元
建立雙方信任感	47	14	42	95	0	一元
平衡雙方力量	39	14	52	94	0	一元
嚴格控制調解程序	36	26	58	77	1	一元
協助雙方產生協議	40	17	45	99	0	一元
熱誠	51	16	40	91	0	一元
訂定議程及調解規則	25	19	77	76	0	無差異
創意	36	18	86	56	0	無差異
傾聽雙方需求	45	19	40	96	0	一元
下命令要求接受和解條件	14	49	53	66	0	一元
彈性調整協商方式	31	19	54	94	0	一元
促成雙方達成協議	45	19	49	84	0	一元
法律專長	58	19	67	55	0	無差異
化解雙方誤解	51	17	38	95	0	一元
一般生活常識	46	15	52	87	0	一元
耐心	48	23	35	95	0	一元
說明後果	32	24	60	69	0	一元
同理心	45	20	43	87	0	一元
幽默感	53	8	75	55	1	無差異
批判對錯	28	26	56	65	3	一元
公正	30	31	30	103	0	一元
掌握雙方需求	42	20	38	91	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-62：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾任公職；一般)

項目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	18	12	125	6	0	無差異
維持談判	23	7	126	4	0	無差異
緩和雙方情緒	31	7	113	10	0	無差異
力勸雙方互相讓步	26	12	113	7	0	無差異
有經驗	31	6	111	10	0	無差異
建立雙方信任感	31	6	109	12	0	無差異
平衡雙方力量	21	8	124	7	0	無差異
嚴格控制調解程序	14	8	133	5	0	無差異
協助雙方產生協議	21	6	116	18	0	無差異
熱誠	37	8	101	14	0	無差異
訂定議程及調解規則	10	6	140	3	0	無差異
創意	16	7	135	4	0	無差異
傾聽雙方需求	30	12	103	16	0	無差異
下命令要求接受和解條件	10	25	118	4	0	無差異
彈性調整協商方式	19	8	127	6	0	無差異
促成雙方達成協議	32	9	110	10	0	無差異
法律專長	32	6	118	6	0	無差異
化解雙方誤解	39	9	99	14	0	無差異
一般生活常識	28	11	115	8	0	無差異
耐心	34	14	99	14	0	無差異
說明後果	20	4	128	4	0	無差異
同理心	31	12	99	13	0	無差異
幽默感	28	2	122	3	0	無差異
批判對錯	14	12	122	7	0	無差異
公正	25	20	76	34	0	無差異
掌握雙方需求	33	10	101	5	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-63：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；曾任公職；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	14	3	19	32	0	一元
維持談判	20	4	19	24	0	一元
緩和雙方情緒	23	4	15	30	0	一元
力勸雙方互相讓步	17	7	17	28	0	一元
有經驗	13	4	18	27	0	一元
建立雙方信任感	21	6	16	29	0	一元
平衡雙方力量	13	8	17	35	0	一元
嚴格控制調解程序	10	8	20	33	0	一元
協助雙方產生協議	11	4	17	39	0	一元
熱誠	14	4	15	34	0	一元
訂定議程及調解規則	11	5	26	26	1	無差異
創意	16	5	31	20	0	無差異
傾聽雙方需求	21	5	13	33	0	一元
下命令要求接受和解條件	8	12	17	25	2	一元
彈性調整協商方式	15	5	55	65	0	一元
促成雙方達成協議	20	6	14	33	0	一元
法律專長	20	1	27	24	0	無差異
化解雙方誤解	18	3	15	36	0	一元
一般生活常識	19	7	17	29	0	一元
耐心	15	4	14	37	0	一元
說明後果	10	7	23	29	0	一元
同理心	18	4	15	33	0	一元
幽默感	21	3	28	18	0	無差異
批判對錯	6	8	24	27	2	一元
公正	13	9	12	39	0	一元
掌握雙方需求	13	5	14	40	0	一元

資料來源：本研究整理

十、依推薦方式區分：(歸類差異比較如表 4-64)

208 位受他人推薦的受訪調解委員對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-65)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」與「法律專長」等 3 項屬「無差異品質」外，其餘 23 項均屬「一元品質」(如表 4-66)。

82 位自我推薦的受訪調解委員意見，在一般歸類時均為「無差異品質」（如表 4-67）；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「訂定議程及調解規則」與「說明後果」等 4 項屬「無差異品質」；「法律專長」屬「魅力品質」外，其餘 21 項服務品項均屬於「一元品質」（如表 4-68）。

他人推薦與自我推薦的受訪調解委員意見差異在於修正歸類時，他人推薦委員認為「訂定議程及調解規則」與「說明後果」為「一元品質」屬性；自我推薦委員則認為屬「無差異品質」。其次，他人推薦委員認為「法律專長」為「無差異品質」屬性；自我推薦委員則認為屬「魅力品質」。

他人推薦委員的歸類意見表現，與男性委員、服務業、新任委員的意見相同。

表 4-64：歸類差異比較表(調解委員；推薦方式)

項 目	他人推薦		自我推薦	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
法律專長	無差異	無差異	無差異	魅力
訂定議程及調解規則	無差異	一元	無差異	無差異
說明後果	無差異	一元	無差異	無差異
其他21項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-65：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；他人推薦；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	24	12	132	10	0	無差異
維持談判	27	10	133	4	0	無差異
緩和雙方情緒	38	11	117	11	0	無差異
力勸雙方互相讓步	34	19	130	7	0	無差異
有經驗	38	11	115	14	0	無差異
建立雙方信任感	42	9	112	14	0	無差異
平衡雙方力量	24	12	134	8	0	無差異
嚴格控制調解程序	18	16	135	6	0	無差異
協助雙方產生協議	21	8	128	21	0	無差異
熱誠	36	13	107	21	0	無差異
訂定議程及調解規則	10	6	152	9	0	無差異
創意	19	7	147	6	0	無差異
傾聽雙方需求	42	13	104	18	0	無差異
下命令要求接受和解條件	10	29	125	8	0	無差異
彈性調整協商方式	22	9	135	11	0	無差異
促成雙方達成協議	38	10	115	14	0	無差異
法律專長	27	10	128	14	0	無差異
化解雙方誤解	38	11	110	19	0	無差異
一般生活常識	29	10	131	9	0	無差異
耐心	36	15	108	20	0	無差異
說明後果	24	7	133	7	0	無差異
同理心	33	11	108	19	0	無差異
幽默感	25	3	140	2	0	無差異
批判對錯	17	11	126	13	0	無差異
公正	27	21	81	43	0	無差異
掌握雙方需求	31	17	109	15	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-66：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；他人推薦；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		30	19	43	78	0	一元
維持談判		40	11	45	66	0	一元
緩和雙方情緒		46	14	35	82	0	一元
力勸雙方互相讓步		41	22	42	72	0	一元
有經驗		52	13	38	73	0	一元
建立雙方信任感		50	11	35	80	0	一元
平衡雙方力量		31	18	44	85	0	一元
嚴格控制調解程序		32	21	50	71	0	一元
協助雙方產生協議		32	11	40	95	0	一元
熱誠		44	15	34	83	0	一元
訂定議程及調解規則		25	13	67	70	0	一元
創意		37	13	78	48	0	無差異
傾聽雙方需求		46	14	30	86	0	一元
下命令要求接受和解條件		14	38	42	62	1	一元
彈性調整協商方式		31	14	49	83	0	一元
促成雙方達成協議		46	16	38	77	0	一元
法律專長		45	14	65	54	0	無差異
化解雙方誤解		44	13	33	88	0	一元
一般生活常識		42	13	47	76	0	一元
耐心		41	16	31	92	0	一元
說明後果		30	19	48	66	0	一元
同理心		39	16	35	81	0	一元
幽默感		46	8	64	50	1	無差異
批判對錯		23	22	50	59	3	一元
公正		29	23	22	97	0	一元
掌握雙方需求		36	18	31	88	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-67：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；自我推薦；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	13	11	68	3	0	無差異
維持談判	12	3	79	0	0	無差異
緩和雙方情緒	18	2	70	6	0	無差異
力勸雙方互相讓步	13	7	72	3	0	無差異
有經驗	16	8	66	6	0	無差異
建立雙方信任感	14	6	68	6	0	無差異
平衡雙方力量	15	2	74	4	0	無差異
嚴格控制調解程序	10	9	76	1	0	無差異
協助雙方產生協議	13	8	70	5	0	無差異
熱誠	20	3	66	7	0	無差異
訂定議程及調解規則	7	6	82	0	0	無差異
創意	7	7	82	0	0	無差異
傾聽雙方需求	14	7	68	7	0	無差異
下命令要求接受和解條件	7	16	69	2	0	無差異
彈性調整協商方式	8	6	81	1	0	無差異
促成雙方達成協議	13	6	74	2	0	無差異
法律專長	22	4	66	3	0	無差異
化解雙方誤解	20	6	61	9	0	無差異
一般生活常識	17	7	68	4	0	無差異
耐心	16	11	59	9	0	無差異
說明後果	5	5	84	1	0	無差異
同理心	18	6	66	6	0	無差異
幽默感	15	1	78	1	0	無差異
批判對錯	6	5	82	2	0	無差異
公正	10	16	53	17	0	無差異
掌握雙方需求	18	5	64	8	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-68：二維品質屬性歸類統計表(調解委員；自我推薦；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	17	15	23	39	0	一元
維持談判	21	6	27	38	1	一元
緩和雙方情緒	25	6	23	42	0	一元
力勸雙方互相讓步	18	9	24	44	0	一元
有經驗	23	9	24	41	0	一元
建立雙方信任感	19	8	23	42	0	一元
平衡雙方力量	20	4	25	46	0	一元
嚴格控制調解程序	13	13	28	41	1	一元
協助雙方產生協議	20	9	23	45	0	一元
熱誠	25	5	20	44	0	一元
訂定議程及調解規則	12	11	37	33	1	無差異
創意	15	11	40	29	0	無差異
傾聽雙方需求	20	9	24	45	0	一元
下命令要求接受和解條件	9	22	28	30	1	一元
彈性調整協商方式	15	10	28	44	0	一元
促成雙方達成協議	20	9	26	40	0	一元
法律專長	32	7	29	27	0	魅力
化解雙方誤解	25	7	20	44	0	一元
一般生活常識	23	9	22	42	0	一元
耐心	22	13	20	41	0	一元
說明後果	12	12	35	34	0	無差異
同理心	24	9	24	40	0	一元
幽默感	27	4	39	24	0	無差異
批判對錯	11	11	32	34	2	一元
公正	14	17	20	46	0	一元
掌握雙方需求	23	7	22	43	0	一元

資料來源：本研究整理

第三節 屬性分析（受調解者）

壹、全體部份（歸類差異比較如表 4-69）

依一般歸類方式統計受調解者全體受訪意見，26 項服務品質題項屬性全數均屬於「無差異品質」（如表 4-70）；若以修正方式歸類，除「創意」、「幽默感」等 2 項服務品項屬「無差異品質」外，其餘 24 項全部屬於「一元品質」（如表 4-71）。

整體而言，除「訂定議程及調解規則」、「法律專長」等 2 項於修正歸類外，其餘部份，受調解者意見與調解委員意見一致：在一般歸類時，全部服務品項均為「無差異品質」；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」屬「無差異品質」外，餘屬「一元品質」。

受調解者與調解委員對「創意」和「幽默感」兩項看法相當一致，無論一般歸類或修正歸類均為「無差異品質」，顯見此二種服務品質在調解過程中的可有可無性質。

調解委員在「訂定議程及調解規則」、「法律專長」等 2 項，與受調解者看法有些許差異。在修正歸類時，雖然「無差異品質」僅以些許差距超越「一元品質」，可謂具備此二屬性的服務品項。但受調解者則清楚地認為「訂定議程及調解規則」在修正歸類時屬於「一元品質」。

受調解者在「反轉品質」屬性所表現數值與調解委員相同，均極為微弱，充分表現調解委員的自信與受調解者對委員提供的服務感到信任。

表 4-69：歸類差異比較表(受調解者；全體)

項 目	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異
其他24項	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-70：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；全體；一般)

項 目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	46	15	107	31	0	無差異
維持談判	42	14	112	31	0	無差異
緩和雙方情緒	49	14	101	35	0	無差異
力勸雙方互相讓步	46	17	105	32	0	無差異
有經驗	53	17	96	33	0	無差異
建立雙方信任感	43	12	110	33	0	無差異
平衡雙方力量	39	14	118	27	0	無差異
嚴格控制調解程序	41	12	123	22	0	無差異
協助雙方產生協議	54	12	97	34	0	無差異
熱誠	46	16	90	45	0	無差異
訂定議程及調解規則	40	17	116	26	0	無差異
創意	35	15	126	20	0	無差異
傾聽雙方需求	41	19	97	40	0	無差異
下命令要求接受和解條件	29	23	118	27	0	無差異
彈性調整協商方式	41	20	111	25	0	無差異
促成雙方達成協議	37	14	103	42	0	無差異
法律專長	48	14	99	38	0	無差異
化解雙方誤解	48	16	97	38	0	無差異
一般生活常識	48	16	101	34	0	無差異
耐心	39	22	93	52	0	無差異
說明後果	33	22	118	33	0	無差異
同理心	45	22	98	41	0	無差異
幽默感	39	16	126	24	1	無差異
批判對錯	31	22	114	36	0	無差異
公正	42	24	78	62	0	無差異
掌握雙方需求	42	22	102	40	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-71：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；全體；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		54	18	41	80	0	一元
維持談判		52	14	43	82	0	一元
緩和雙方情緒		58	16	40	83	0	一元
力勸雙方互相讓步		58	22	46	66	4	一元
有經驗		63	18	41	76	0	一元
建立雙方信任感		59	13	46	77	0	一元
平衡雙方力量		51	19	51	76	0	一元
嚴格控制調解程序		53	17	54	72	0	一元
協助雙方產生協議		63	13	39	84	0	一元
熱誠		52	17	34	93	0	一元
訂定議程及調解規則		48	21	55	73	0	一元
創意		51	20	72	52	0	無差異
傾聽雙方需求		47	21	35	92	0	一元
下命令要求接受和解條件		37	30	54	71	2	一元
彈性調整協商方式		51	23	50	71	0	一元
促成雙方達成協議		45	17	36	98	0	一元
法律專長		63	17	43	76	0	一元
化解雙方誤解		52	19	39	90	0	一元
一般生活常識		61	18	46	73	0	一元
耐心		45	23	35	103	0	一元
說明後果		43	30	57	74	0	一元
同理心		56	24	44	83	0	一元
幽默感		56	20	72	54	1	無差異
批判對錯		39	26	57	72	3	一元
公正		50	25	31	100	0	一元
掌握雙方需求		51	24	43	89	0	一元

資料來源：本研究整理

貳、分項部份

一、依性別區分：(男女性歸類差異比較如表 4-72)

108 位受訪女性受調解者對調解委員服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-73)；在修正歸類時，除「創意」與「幽默感」屬「無差異品質」外，其餘 24 項均屬「一元品質」(如表 4-74)。

女性受調解者對服務品質屬性歸類與全體完全相同，不論一般歸類或是修正歸類均相同。

160 位受訪的男性受調解者意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-75)；在修正歸類時，除「創意」、「下命令要求接受和解條件」與「批判對錯」等 3 項屬「無差異品質」；「幽默感」屬「無差異品質」與「魅力品質」雙屬性；「力勸雙方互相讓步」與「法律專長」等 2 項屬「魅力品質」；「同理心」屬「一元品質」與「魅力品質」雙屬性，其餘 19 項均屬「一元品質」(如表 4-76)。

表 4-72：歸類差異比較表(受調解者；性別)

項 目	男		女	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異/魅力	無差異	無差異
下命令要求接受和解條件	無差異	無差異	無差異	一元
批判對錯	無差異	無差異	無差異	一元
力勸雙方互相讓步	無差異	魅力	無差異	一元
法律專長	無差異	魅力	無差異	一元
同理心	無差異	一元/魅力	無差異	一元
其他19項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-73：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；女性；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		19	5	50	10	0	無差異
維持談判		12	5	57	11	0	無差異
緩和雙方情緒		16	7	49	12	0	無差異
力勸雙方互相讓步		13	6	54	12	0	無差異
有經驗		21	8	45	10	0	無差異
建立雙方信任感		18	5	49	12	0	無差異
平衡雙方力量		12	6	55	11	0	無差異
嚴格控制調解程序		15	5	58	7	0	無差異
協助雙方產生協議		19	4	47	14	0	無差異
熱誠		17	7	45	15	0	無差異
訂定議程及調解規則		16	6	55	8	0	無差異
創意		17	4	55	8	0	無差異
傾聽雙方需求		17	5	45	17	0	無差異
下命令要求接受和解條件		11	6	55	12	0	無差異
彈性調整協商方式		16	6	50	12	0	無差異
促成雙方達成協議		13	7	49	16	0	無差異
法律專長		14	7	50	14	0	無差異
化解雙方誤解		17	7	43	18	0	無差異
一般生活常識		17	7	50	11	0	無差異
耐心		12	14	40	21	0	無差異
說明後果		9	14	51	13	0	無差異
同理心		13	5	46	19	0	無差異
幽默感		9	5	61	10	0	無差異
批判對錯		8	12	50	16	0	無差異
公正		10	14	34	29	0	無差異
掌握雙方需求		11	5	48	18	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-74：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；女性；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	21	8	17	35	0	一元
維持談判	16	5	19	40	0	一元
緩和雙方情緒	20	9	17	38	0	一元
力勸雙方互相讓步	21	9	21	32	2	一元
有經驗	25	9	16	35	0	一元
建立雙方信任感	23	6	18	36	0	一元
平衡雙方力量	18	8	22	37	0	一元
嚴格控制調解程序	21	8	24	32	0	一元
協助雙方產生協議	23	4	17	40	0	一元
熱誠	20	8	16	41	0	一元
訂定議程及調解規則	18	8	22	37	0	一元
創意	23	7	28	25	0	無差異
傾聽雙方需求	19	6	15	44	0	一元
下命令要求接受和解條件	14	10	20	37	1	一元
彈性調整協商方式	21	9	21	32	0	一元
促成雙方達成協議	17	9	17	42	0	一元
法律專長	21	9	19	36	0	一元
化解雙方誤解	20	10	16	41	0	一元
一般生活常識	23	8	21	34	0	一元
耐心	14	15	14	44	0	一元
說明後果	13	16	22	36	0	一元
同理心	16	10	19	43	0	一元
幽默感	16	8	32	30	0	無差異
批判對錯	11	13	22	38	1	一元
公正	13	15	12	48	0	一元
掌握雙方需求	16	8	19	42	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-75：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；男性；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		27	10	56	21	0	無差異
維持談判		30	9	54	20	0	無差異
緩和雙方情緒		33	7	52	22	0	無差異
力勸雙方互相讓步		32	11	51	20	0	無差異
有經驗		32	9	50	23	0	無差異
建立雙方信任感		25	7	60	21	0	無差異
平衡雙方力量		27	8	62	16	0	無差異
嚴格控制調解程序		26	7	64	15	0	無差異
協助雙方產生協議		35	8	50	19	0	無差異
熱誠		29	8	45	30	0	無差異
訂定議程及調解規則		24	11	60	18	0	無差異
創意		18	11	70	12	0	無差異
傾聽雙方需求		24	13	52	23	0	無差異
下命令要求接受和解條件		18	17	62	15	0	無差異
彈性調整協商方式		24	14	61	13	0	無差異
促成雙方達成協議		24	6	54	26	0	無差異
法律專長		34	7	48	24	0	無差異
化解雙方誤解		31	9	53	20	0	無差異
一般生活常識		30	9	51	23	0	無差異
耐心		27	8	53	30	0	無差異
說明後果		23	8	67	20	0	無差異
同理心		32	12	52	22	0	無差異
幽默感		60	10	64	14	0	無差異
批判對錯		22	10	64	20	0	無差異
公正		32	9	44	33	0	無差異
掌握雙方需求		30	12	54	22	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-76：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；男性；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	33	10	24	44	0	一元
維持談判	37	9	24	42	0	一元
緩和雙方情緒	38	7	24	44	0	一元
力勸雙方互相讓步	37	13	25	34	2	魅力
有經驗	38	9	25	40	0	一元
建立雙方信任感	36	7	28	41	0	一元
平衡雙方力量	34	10	29	39	0	一元
嚴格控制調解程序	32	9	30	39	0	一元
協助雙方產生協議	40	9	22	42	0	一元
熱誠	32	8	19	53	0	一元
訂定議程及調解規則	30	13	33	36	0	一元
創意	28	13	44	26	0	無差異
傾聽雙方需求	28	14	20	49	0	一元
下命令要求接受和解條件	23	20	34	33	1	無差異
彈性調整協商方式	29	14	29	39	0	一元
促成雙方達成協議	28	7	20	56	0	一元
法律專長	41	8	23	40	0	魅力
化解雙方誤解	32	10	23	49	0	一元
一般生活常識	38	10	25	40	0	一元
耐心	31	8	21	58	0	一元
說明後果	29	14	35	38	0	一元
同理心	40	14	25	40	0	魅力／一元
幽默感	41	13	41	24	0	魅力／無差異
批判對錯	27	14	35	34	2	無差異
公正	37	10	20	53	0	一元
掌握雙方需求	35	13	24	47	0	一元

資料來源：本研究整理

二、依年齡區分：(歸類差異比較如表 4-77)

123 位受訪的 40 歲以下受調解者對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類除「公正」兼具「無差異品質」與「一元品質」雙屬性外，餘均為「無差異品質」(如表 4-78)；在修正歸類時，除「創意」屬「無差異品質」、「幽默感」屬「魅力品質」外，其餘均屬「一元品質」(如表 4-79)。

142 位受訪的 40 歲以上受調解者意見，在一般歸類均為「無差異品質」（如表 4-80）；在修正歸類時，除「創意」、「下命令要求接受和解條件」與「幽默感」等 3 項屬「無差異品質」外，其餘均屬「一元品質」（如表 4-81）。

40 歲以下受調解者顯然對調解委員調解行爲的看法較為多元與活潑，一般大多認為屬「無差異品質」的「幽默感」，在其看法則屬「魅力品質」。

在一般歸類大多屬「無差異品質」情形下，「公正」兼具「無差異品質」與「一元品質」雙屬性，可見年輕的受調解者顯然對於「公正」有較高的要求。

40 歲以上的受調解者認為「下命令要求接受和解條件」屬「無差異品質」，應是對於調解的「雙方和意」有較深刻的認知。

表 4-77：歸類差異比較表(受調解者：年齡)

項 目	40歲以下		40歲以上	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	魅力	無差異	無差異
下命令要求接受和解條件	無差異	一元	無差異	無差異
公正	無差異／一元	一元	無差異	一元
其他22項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-78：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；40 歲以下；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		20	7	53	13	0	無差異
維持談判		18	6	54	14	0	無差異
緩和雙方情緒		22	6	46	19	0	無差異
力勸雙方互相讓步		23	9	46	15	0	無差異
有經驗		22	6	47	18	0	無差異
建立雙方信任感		19	9	50	15	0	無差異
平衡雙方力量		16	7	52	18	0	無差異
嚴格控制調解程序		20	5	53	14	0	無差異
協助雙方產生協議		27	3	40	22	0	無差異
熱誠		25	5	38	23	0	無差異
訂定議程及調解規則		19	9	49	15	0	無差異
創意		18	6	56	12	0	無差異
傾聽雙方需求		22	9	38	23	0	無差異
下命令要求接受和解條件		15	8	51	17	0	無差異
彈性調整協商方式		23	8	46	15	0	無差異
促成雙方達成協議		20	7	46	19	0	無差異
法律專長		24	5	44	19	0	無差異
化解雙方誤解		21	6	45	20	0	無差異
一般生活常識		27	5	40	20	0	無差異
耐心		22	10	37	27	0	無差異
說明後果		16	5	51	19	0	無差異
同理心		25	10	39	22	0	無差異
幽默感		21	5	55	13	1	無差異
批判對錯		16	8	49	20	0	無差異
公正		23	13	30	30	0	無差異／一元
掌握雙方需求		23	13	39	21	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-79：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；40 歲以下；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		25	9	20	36	0	一元
維持談判		23	6	19	40	0	一元
緩和雙方情緒		26	7	18	42	0	一元
力勸雙方互相讓步		28	12	22	30	1	一元
有經驗		27	6	21	37	0	一元
建立雙方信任感		24	10	21	37	0	一元
平衡雙方力量		21	10	22	38	0	一元
嚴格控制調解程序		24	8	25	34	0	一元
協助雙方產生協議		31	3	17	42	0	一元
熱誠		28	6	16	42	0	一元
訂定議程及調解規則		24	9	22	36	0	一元
創意		26	6	31	29	0	無差異
傾聽雙方需求		25	10	14	43	0	一元
下命令要求接受和解條件		17	10	23	40	2	一元
彈性調整協商方式		28	10	21	33	0	一元
促成雙方達成協議		24	8	16	45	0	一元
法律專長		30	5	19	38	0	一元
化解雙方誤解		23	8	18	44	0	一元
一般生活常識		21	5	17	36	0	一元
耐心		24	10	16	47	0	一元
說明後果		19	14	26	37	0	一元
同理心		30	11	18	38	0	一元
幽默感		31	7	30	25	1	魅力
批判對錯		20	9	25	37	2	一元
公正		26	13	13	44	0	一元
掌握雙方需求		27	14	18	38	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-80：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；40 歲以上；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	26	7	53	18	0	無差異
維持談判	24	7	57	17	0	無差異
緩和雙方情緒	27	7	54	16	0	無差異
力勸雙方互相讓步	23	7	58	17	0	無差異
有經驗	31	10	48	15	0	無差異
建立雙方信任感	24	2	59	18	0	無差異
平衡雙方力量	23	6	65	9	0	無差異
嚴格控制調解程序	21	6	69	8	0	無差異
協助雙方產生協議	27	8	56	12	0	無差異
熱誠	21	9	51	22	0	無差異
訂定議程及調解規則	21	7	66	11	0	無差異
創意	17	8	69	8	0	無差異
傾聽雙方需求	19	9	58	17	0	無差異
下命令要求接受和解條件	14	14	66	10	0	無差異
彈性調整協商方式	18	10	65	10	0	無差異
促成雙方達成協議	17	5	57	23	0	無差異
法律專長	24	7	55	19	0	無差異
化解雙方誤解	27	9	51	18	0	無差異
一般生活常識	21	10	60	14	0	無差異
耐心	17	10	56	25	0	無差異
說明後果	17	10	67	14	0	無差異
同理心	20	10	59	19	0	無差異
幽默感	18	8	71	11	0	無差異
批判對錯	15	12	65	16	0	無差異
公正	19	9	48	32	0	無差異
掌握雙方需求	19	7	63	19	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-81：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；40 歲以上；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		30	8	21	43	0	一元
維持談判		29	7	24	43	0	一元
緩和雙方情緒		32	8	22	40	0	一元
力勸雙方互相讓步		31	9	24	35	3	一元
有經驗		36	10	20	39	0	一元
建立雙方信任感		35	3	26	40	0	一元
平衡雙方力量		30	8	29	37	0	一元
嚴格控制調解程序		29	8	29	37	0	一元
協助雙方產生協議		32	9	21	41	0	一元
熱誠		25	10	18	51	0	一元
訂定議程及調解規則		25	10	33	37	0	一元
創意		25	12	40	24	0	無差異
傾聽雙方需求		22	10	21	49	0	一元
下命令要求接受和解條件		20	19	31	30	0	無差異
彈性調整協商方式		24	11	29	38	0	一元
促成雙方達成協議		21	7	20	53	0	一元
法律專長		33	10	24	39	0	一元
化解雙方誤解		29	11	21	45	0	一元
一般生活常識		28	12	29	37	0	一元
耐心		21	11	20	57	0	一元
說明後果		25	14	31	37	0	一元
同理心		26	11	26	45	0	一元
幽默感		25	12	42	29	0	無差異
批判對錯		19	15	32	36	2	一元
公正		24	10	19	56	0	一元
掌握雙方需求		25	8	25	51	0	一元

資料來源：本研究整理

三、依學歷區分：(歸類差異比較如表 4-82)

158 位受訪的高中以下學歷受調解者對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類除「公正」為「一元品質」屬性外，餘均為「無差異品質」(如表 4-83)；在修正歸類時，除「創意」屬「無差異品質」外，其餘 25 項服務品質均屬於「一元品質」(如表 4-84)。

103 位受訪的大專以上受調解者意見，在一般歸類均為「無差異品質」（如表 4-85）；在修正歸類時，除「創意」屬「無差異品質」外，其餘 25 項服務品質均屬「一元品質」（如表 4-86）。

從學歷區分觀察，高低學歷兩組受調解者對於「創意」的看法，不論何種歸類方式，均為「無差異品質」。

高中以下學歷受調解者在一般歸類時，大多屬於「無差異品質」的情形下，「公正」為「一元品質」屬性，可見低學歷的受調解者顯然對於「公正」有較高的要求。

表 4-82：歸類差異比較表(受調解者；學歷)

項 目	高中以下		大專以上	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
公正	一元	一元	無差異	一元
其他24項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-83：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；高中以下；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		26	9	62	19	0	無差異
維持談判		27	9	60	20	0	無差異
緩和雙方情緒		30	8	57	22	0	無差異
力勸雙方互相讓步		28	12	58	19	0	無差異
有經驗		33	9	56	19	0	無差異
建立雙方信任感		28	6	63	19	0	無差異
平衡雙方力量		24	7	70	15	0	無差異
嚴格控制調解程序		29	5	67	14	0	無差異
協助雙方產生協議		36	5	52	22	0	無差異
熱誠		26	12	49	28	0	無差異
訂定議程及調解規則		29	9	62	16	0	無差異
創意		24	7	70	14	0	無差異
傾聽雙方需求		25	14	52	24	0	無差異
下命令要求接受和解條件		22	14	62	17	0	無差異
彈性調整協商方式		28	12	58	17	0	無差異
促成雙方達成協議		26	8	56	25	0	無差異
法律專長		31	10	53	22	0	無差異
化解雙方誤解		31	10	53	22	0	無差異
一般生活常識		31	10	60	15	0	無差異
耐心		18	13	51	37	0	無差異
說明後果		24	12	62	21	0	無差異
同理心		26	14	51	28	0	無差異
幽默感		23	10	69	17	0	無差異
批判對錯		19	15	59	24	0	無差異
公正		21	14	41	43	0	一元
掌握雙方需求		27	11	54	27	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-84：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；高中以下；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	31	11	24	49	0	一元
維持談判	32	9	24	49	0	一元
緩和雙方情緒	34	9	22	51	0	一元
力勸雙方互相讓步	34	13	24	42	2	一元
有經驗	39	10	23	45	0	一元
建立雙方信任感	35	7	25	49	0	一元
平衡雙方力量	30	10	30	47	0	一元
嚴格控制調解程序	35	7	30	43	0	一元
協助雙方產生協議	39	5	20	52	0	一元
熱誠	30	12	18	55	0	一元
訂定議程及調解規則	32	12	33	40	0	一元
創意	32	10	38	34	0	無差異
傾聽雙方需求	27	15	20	52	0	一元
下命令要求接受和解條件	26	17	30	40	0	一元
彈性調整協商方式	32	12	25	45	0	一元
促成雙方達成協議	29	9	20	58	0	一元
法律專長	38	12	24	42	0	一元
化解雙方誤解	32	12	21	52	0	一元
一般生活常識	38	11	28	40	0	一元
耐心	21	13	18	67	0	一元
說明後果	29	16	29	44	0	一元
同理心	31	14	22	53	0	一元
幽默感	30	12	36	40	0	一元
批判對錯	21	17	28	44	1	一元
公正	24	15	16	66	0	一元
掌握雙方需求	31	12	20	56	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-85：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；大專以上；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	17	6	43	12	0	無差異
維持談判	13	5	49	11	0	無差異
緩和雙方情緒	17	6	41	13	0	無差異
力勸雙方互相讓步	16	5	46	11	0	無差異
有經驗	18	6	39	14	0	無差異
建立雙方信任感	12	6	45	14	0	無差異
平衡雙方力量	12	7	46	12	0	無差異
嚴格控制調解程序	11	7	52	8	0	無差異
協助雙方產生協議	17	7	41	12	0	無差異
熱誠	19	4	37	17	0	無差異
訂定議程及調解規則	10	8	50	10	0	無差異
創意	10	8	52	6	0	無差異
傾聽雙方需求	15	5	41	16	0	無差異
下命令要求接受和解條件	6	9	52	10	0	無差異
彈性調整協商方式	12	8	49	8	0	無差異
促成雙方達成協議	10	6	43	17	0	無差異
法律專長	15	4	43	16	0	無差異
化解雙方誤解	15	6	41	16	0	無差異
一般生活常識	16	6	37	19	0	無差異
耐心	20	8	40	15	0	無差異
說明後果	8	10	53	12	0	無差異
同理心	17	8	45	13	0	無差異
幽默感	14	6	55	7	1	無差異
批判對錯	10	7	53	12	0	無差異
公正	19	10	35	19	0	無差異
掌握雙方需求	13	11	46	13	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-86：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；大專以上；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		19	8	16	31	0	一元
維持談判		18	5	18	31	0	一元
緩和雙方情緒		22	7	17	30	0	一元
力勸雙方互相讓步		22	9	21	23	0	一元
有經驗		21	6	17	31	0	一元
建立雙方信任感		20	7	20	28	0	一元
平衡雙方力量		18	9	21	29	0	一元
嚴格控制調解程序		16	10	23	27	0	一元
協助雙方產生協議		22	8	18	30	0	一元
熱誠		21	5	15	37	0	一元
訂定議程及調解規則		14	9	21	32	0	一元
創意		17	9	32	18	0	無差異
傾聽雙方需求		18	6	14	39	0	一元
下命令要求接受和解條件		9	23	23	30	2	一元
彈性調整協商方式		17	11	23	26	0	一元
促成雙方達成協議		13	8	15	40	0	一元
法律專長		21	5	17	34	0	一元
化解雙方誤解		16	8	17	38	0	一元
一般生活常識		21	8	16	33	0	一元
耐心		23	9	16	36	0	一元
說明後果		12	14	27	30	0	一元
同理心		22	10	21	30	0	一元
幽默感		24	9	36	14	1	一元
批判對錯		15	9	27	28	2	一元
公正		23	11	15	35	0	一元
掌握雙方需求		18	12	21	33	0	一元

資料來源：本研究整理

四、依職業區分：(歸類差異比較如表 4-87)

135 位從事傳統業的受訪受調解者對調解委員調解行為服務品質意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-88)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「訂定議程及調解規則」、「下命令要求接受和解條件」等 4 項屬「無差異品質」；「批判對錯」兼具「無差異品質」與「一元品質」的雙屬性外，

其餘 20 項服務品質與「力勸雙方互相讓步」均屬「一元品質」(如表 4-89)。

125 位從事服務業的受訪受調解者對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-90)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」等 2 項屬「無差異品質」；「力勸雙方互相讓步」為「魅力品質」屬性外，其餘 23 項服務品質均屬「一元品質」(如表 4-91)。

傳統業的受調解者比服務業的受調解者較能接受調解者的「批判對錯」，因此形成兼具「無差異品質」與「一元品質」的雙屬性。

大部份服務業的受調解者認為調解委員「力勸雙方互相讓步」屬「魅力品質」，意即，調解委員若未能充分提供「力勸雙方互相讓步」，受調解者並不會感到不滿意。

表 4-87：歸類差異比較表(受調解者；職業)

項 目	傳統業		服務業	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	無差異	無差異	一元
下命令要求接受和解條件	無差異	無差異	無差異	一元
批判對錯	無差異	無差異／一元	無差異	一元
力勸雙方互相讓步	無差異	一元	無差異	魅力
其他20項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-88：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；傳統業；一般)

項 目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜	18	12	61	11	0	無差異
維持談判	18	11	60	13	0	無差異
緩和雙方情緒	23	6	55	18	0	無差異
力勸雙方互相讓步	20	11	58	14	0	無差異
有經驗	24	9	55	14	0	無差異
建立雙方信任感	18	6	65	12	0	無差異
平衡雙方力量	17	7	68	9	0	無差異
嚴格控制調解程序	20	6	70	6	0	無差異
協助雙方產生協議	29	4	53	15	0	無差異
熱誠	19	8	53	21	0	無差異
訂定議程及調解規則	18	10	67	8	0	無差異
創意	20	8	68	5	0	無差異
傾聽雙方需求	24	9	49	19	0	無差異
下命令要求接受和解條件	17	11	66	7	0	無差異
彈性調整協商方式	22	9	61	9	0	無差異
促成雙方達成協議	23	5	57	17	0	無差異
法律專長	27	5	55	14	0	無差異
化解雙方誤解	27	7	52	17	0	無差異
一般生活常識	27	9	58	9	0	無差異
耐心	16	7	54	29	0	無差異
說明後果	16	12	63	15	0	無差異
同理心	24	8	54	20	0	無差異
幽默感	20	9	68	8	1	無差異
批判對錯	16	13	59	15	0	無差異
公正	16	16	43	32	0	無差異
掌握雙方需求	20	12	54	20	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-89：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；傳統業；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		21	14	23	41	0	一元
維持談判		23	11	24	41	0	一元
緩和雙方情緒		26	7	22	47	0	一元
力勸雙方互相讓步		24	14	24	34	2	一元
有經驗		29	9	24	39	0	一元
建立雙方信任感		26	7	26	40	0	一元
平衡雙方力量		23	10	29	38	0	一元
嚴格控制調解程序		25	10	31	34	0	一元
協助雙方產生協議		32	4	21	45	0	一元
熱誠		23	9	20	50	0	一元
訂定議程及調解規則		23	12	34	33	0	無差異
創意		26	10	40	25	0	無差異
傾聽雙方需求		27	10	19	45	0	一元
下命令要求接受和解條件		20	15	33	30	1	無差異
彈性調整協商方式		26	11	28	35	0	一元
促成雙方達成協議		26	6	20	50	0	一元
法律專長		34	9	24	37	0	一元
化解雙方誤解		28	9	21	46	0	一元
一般生活常識		33	10	26	34	0	一元
耐心		19	8	20	59	0	一元
說明後果		20	16	31	37	0	一元
同理心		31	10	24	43	0	一元
幽默感		27	11	40	27	1	無差異
批判對錯		19	16	31	31	1	無差異／一元
公正		20	16	17	53	0	一元
掌握雙方需求		24	14	23	46	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-90：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；服務業；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		27	3	43	18	0	無差異
維持談判		23	3	49	16	0	無差異
緩和雙方情緒		25	8	43	15	0	無差異
力勸雙方互相讓步		25	6	44	16	0	無差異
有經驗		28	7	39	17	0	無差異
建立雙方信任感		24	6	42	19	0	無差異
平衡雙方力量		21	7	47	16	0	無差異
嚴格控制調解程序		19	6	51	14	0	無差異
協助雙方產生協議		23	8	42	17	0	無差異
熱誠		26	8	34	22	0	無差異
訂定議程及調解規則		21	7	46	16	0	無差異
創意		13	7	56	13	0	無差異
傾聽雙方需求		15	10	46	19	0	無差異
下命令要求接受和解條件		11	12	49	18	0	無差異
彈性調整協商方式		18	10	48	14	0	無差異
促成雙方達成協議		12	8	45	23	0	無差異
法律專長		19	6	43	22	0	無差異
化解雙方誤解		20	9	43	18	0	無差異
一般生活常識		20	6	41	23	0	無差異
耐心		21	14	38	21	0	無差異
說明後果		15	9	54	16	0	無差異
同理心		20	13	42	19	0	無差異
幽默感		17	6	57	14	0	無差異
批判對錯		14	8	53	19	0	無差異
公正		24	8	34	28	0	無差異
掌握雙方需求		20	9	47	18	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-91：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；服務業；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		32	5	17	35	0	一元
維持談判		28	3	18	39	0	一元
緩和雙方情緒		31	9	17	33	0	一元
力勸雙方互相讓步		33	8	21	28	2	魅力
有經驗		32	7	16	35	0	一元
建立雙方信任感		32	6	20	34	0	一元
平衡雙方力量		27	9	21	34	0	一元
嚴格控制調解程序		26	7	23	35	0	一元
協助雙方產生協議		29	9	17	36	0	一元
熱誠		28	9	14	40	0	一元
訂定議程及調解規則		24	9	20	37	0	一元
創意		23	10	31	26	0	無差異
傾聽雙方需求		18	11	16	45	0	一元
下命令要求接受和解條件		16	15	21	38	1	一元
彈性調整協商方式		24	12	21	33	0	一元
促成雙方達成協議		17	10	16	46	0	一元
法律專長		26	7	18	38	0	一元
化解雙方誤解		23	11	17	40	0	一元
一般生活常識		27	7	19	37	0	一元
耐心		24	14	15	42	0	一元
說明後果		21	14	25	35	0	一元
同理心		24	14	19	38	0	一元
幽默感		27	9	32	25	0	無差異
批判對錯		19	9	25	39	3	一元
公正		27	8	14	45	0	一元
掌握雙方需求		25	9	20	41	0	一元

資料來源：本研究整理

五、依身份（賠償／受償）區分：(歸類差異比較如表 4-92)

101 位賠償人身份的受訪受調解者對調解委員調解行為服務品質意見，在一般歸類時，除「公正」屬「一元品質」外，餘均為「無差異品質」(如表 4-93)；在修正歸類時，除「創意」與「幽默感」屬「無差異品質」、「力勸雙方互相讓步」與「嚴格控制調解程序」屬「魅力品質」外，其餘 22 項服務品質均屬「一

元品質」(如表 4-94)。

131 位受償人身份的受訪受調解者對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-95)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」等 2 項屬「無差異品質」外，其餘 24 項服務品質均屬「一元品質」(如表 4-96)。

賠償人身份的受訪受調解者較重視「公正」服務品質，在一般歸類時幾乎多為「無差異品質」歸類下，賠償人在此項展現出「一元品質」屬性。

另外，賠償人認為「力勸雙方互相讓步」與「嚴格控制調解程序」屬「魅力品質」，是否與其身份關係，值得探究。

表 4-92：歸類差異比較表(受調解者：賠償／受償)

項 目	賠償人		受償人	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
力勸雙方互相讓步	無差異	魅力	無差異	一元
嚴格控制調解程序	無差異	魅力	無差異	一元
公正	一元	一元	無差異	一元
其他21項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-93：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；賠償人；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		17	4	39	13	0	無差異
維持談判		15	4	42	12	0	無差異
緩和雙方情緒		20	6	36	11	0	無差異
力勸雙方互相讓步		16	8	38	11	0	無差異
有經驗		20	5	35	13	0	無差異
建立雙方信任感		14	6	41	12	0	無差異
平衡雙方力量		15	5	44	9	0	無差異
嚴格控制調解程序		16	6	43	8	0	無差異
協助雙方產生協議		21	6	35	11	0	無差異
熱誠		15	7	32	19	0	無差異
訂定議程及調解規則		15	8	38	12	0	無差異
創意		9	7	48	9	0	無差異
傾聽雙方需求		9	12	37	15	0	無差異
下命令要求接受和解條件		10	12	41	10	0	無差異
彈性調整協商方式		15	12	38	8	0	無差異
促成雙方達成協議		12	7	36	18	0	無差異
法律專長		16	5	39	13	0	無差異
化解雙方誤解		16	10	37	10	0	無差異
一般生活常識		19	5	38	11	0	無差異
耐心		13	8	39	18	0	無差異
說明後果		13	10	44	11	0	無差異
同理心		14	13	37	14	0	無差異
幽默感		17	9	44	8	0	無差異
批判對錯		9	11	43	12	0	無差異
公正		12	11	33	22	0	無差異
掌握雙方需求		17	11	36	14	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-94：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；賠償人；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	20	4	15	31	0	一元
維持談判	20	4	15	32	0	一元
緩和雙方情緒	24	6	15	27	0	一元
力勸雙方互相讓步	23	10	18	19	2	魅力
有經驗	23	5	16	27	0	一元
建立雙方信任感	22	6	18	24	0	一元
平衡雙方力量	21	7	21	24	0	一元
嚴格控制調解程序	23	7	19	22	0	魅力
協助雙方產生協議	25	7	15	28	0	一元
熱誠	17	8	12	36	0	一元
訂定議程及調解規則	17	10	18	26	0	一元
創意	17	9	27	21	0	無差異
傾聽雙方需求	10	14	11	36	0	一元
下命令要求接受和解條件	14	14	19	25	0	一元
彈性調整協商方式	19	12	15	27	0	一元
促成雙方達成協議	14	8	12	41	0	一元
法律專長	21	7	17	28	0	一元
化解雙方誤解	17	13	16	27	0	一元
一般生活常識	25	6	16	26	0	一元
耐心	15	9	14	41	0	一元
說明後果	17	14	22	23	0	一元
同理心	18	15	18	27	0	一元
幽默感	23	10	25	20	0	無差異
批判對錯	12	14	21	26	2	一元
公正	15	12	13	39	0	一元
掌握雙方需求	20	12	16	31	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-95：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；受償人；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		22	11	50	15	0	無差異
維持談判		21	10	51	16	0	無差異
緩和雙方情緒		21	8	49	20	0	無差異
力勸雙方互相讓步		20	8	53	18	0	無差異
有經驗		22	11	47	18	0	無差異
建立雙方信任感		22	6	52	18	0	無差異
平衡雙方力量		19	7	57	15	0	無差異
嚴格控制調解程序		17	6	63	13	0	無差異
協助雙方產生協議		23	4	49	22	0	無差異
熱誠		22	9	44	23	0	無差異
訂定議程及調解規則		19	7	61	12	0	無差異
創意		21	8	60	9	0	無差異
傾聽雙方需求		26	6	44	22	0	無差異
下命令要求接受和解條件		14	10	59	15	0	無差異
彈性調整協商方式		18	8	57	15	0	無差異
促成雙方達成協議		16	7	54	22	0	無差異
法律專長		23	9	46	21	0	無差異
化解雙方誤解		27	6	44	22	0	無差異
一般生活常識		22	10	49	18	0	無差異
耐心		17	12	41	31	0	無差異
說明後果		14	12	56	19	0	無差異
同理心		25	8	45	23	0	無差異
幽默感		18	6	62	14	1	無差異
批判對錯		15	11	56	19	0	無差異
公正		21	11	34	35	0	一元
掌握雙方需求		21	10	48	22	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-96：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；受償人；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		26	13	19	38	0	一元
維持談判		24	10	21	39	0	一元
緩和雙方情緒		26	9	19	43	0	一元
力勸雙方互相讓步		24	11	23	37	2	一元
有經驗		28	12	20	38	0	一元
建立雙方信任感		28	7	22	41	0	一元
平衡雙方力量		24	10	25	40	0	一元
嚴格控制調解程序		21	9	30	39	0	一元
協助雙方產生協議		27	4	20	48	0	一元
熱誠		25	9	17	47	0	一元
訂定議程及調解規則		24	8	31	36	0	一元
創意		27	11	35	23	0	無差異
傾聽雙方需求		30	6	19	42	0	一元
下命令要求接受和解條件		17	13	28	35	2	一元
彈性調整協商方式		24	11	29	33	0	一元
促成雙方達成協議		22	9	20	48	0	一元
法律專長		31	10	21	38	0	一元
化解雙方誤解		30	6	18	46	0	一元
一般生活常識		28	11	24	36	0	一元
耐心		21	12	17	51	0	一元
說明後果		20	16	28	38	0	一元
同理心		31	8	20	42	0	一元
幽默感		26	9	38	26	1	無差異
批判對錯		20	13	31	33	2	一元
公正		26	11	15	50	0	一元
掌握雙方需求		27	11	21	42	0	一元

資料來源：本研究整理

六、依身份（聲請／相對）區分：(歸類差異比較如表 4-97)

130 位聲請人身份的受訪受調解者對調解委員調解行為服務品質意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-98)；在修正歸類時，除「創意」與「幽默感」等 2 項屬「無差異品質」；「一般生活常識」屬「魅力品質」外，其餘 23 項服務品質均屬「一元品質」(如表 4-99)。

112 位相對人身份的受訪受調解者對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」（如表 4-100）；在修正歸類時，除「創意」屬「無差異品質」；「幽默感」為「魅力品質」屬性外，其餘 24 項服務品質均屬「一元品質」（如表 4-101）。

聲請人身份的受訪受調解者與相對人對「幽默感」與「一般生活常識」看法極為不同：聲請人認為「幽默感」屬「無差異品質」，相對人則認為是「魅力品質」；相反的，相對人認為「一般生活常識」是「一元品質」，聲請人則認為屬「魅力品質」。

表 4-97：歸類差異比較表(受調解者；聲請／相對)

項 目	聲請人		相對人	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	魅力
一般生活常識	無差異	魅力	無差異	一元
其他23項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-98：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；聲請人；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	23	8	53	15	0	無差異
維持談判	22	7	55	15	0	無差異
緩和雙方情緒	22	7	55	16	0	無差異
力勸雙方互相讓步	22	10	52	16	0	無差異
有經驗	27	13	46	14	0	無差異
建立雙方信任感	21	5	58	16	0	無差異
平衡雙方力量	20	9	60	11	0	無差異
嚴格控制調解程序	17	5	66	11	0	無差異
協助雙方產生協議	30	5	50	14	0	無差異
熱誠	23	9	43	24	0	無差異
訂定議程及調解規則	16	8	62	13	0	無差異
創意	15	6	65	12	0	無差異
傾聽雙方需求	22	7	49	21	0	無差異
下命令要求接受和解條件	12	13	64	10	0	無差異
彈性調整協商方式	18	10	59	12	0	無差異
促成雙方達成協議	17	5	49	26	0	無差異
法律專長	27	6	49	17	0	無差異
化解雙方誤解	25	9	44	21	0	無差異
一般生活常識	22	8	51	18	0	無差異
耐心	22	11	46	23	0	無差異
說明後果	15	8	62	17	0	無差異
同理心	20	8	54	20	0	無差異
幽默感	18	9	65	10	0	無差異
批判對錯	14	11	61	15	0	無差異
公正	22	11	38	31	0	無差異
掌握雙方需求	19	9	54	20	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-99：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；聲請人；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	27	10	21	38	0	一元
維持談判	25	7	21	44	0	一元
緩和雙方情緒	27	8	21	45	0	一元
力勸雙方互相讓步	29	12	23	33	2	一元
有經驗	33	13	20	34	0	一元
建立雙方信任感	29	6	24	41	0	一元
平衡雙方力量	26	11	25	39	0	一元
嚴格控制調解程序	23	8	27	40	0	一元
協助雙方產生協議	35	6	17	42	0	一元
熱誠	27	9	16	48	0	一元
訂定議程及調解規則	20	10	29	41	0	一元
創意	23	9	36	29	0	無差異
傾聽雙方需求	25	7	18	48	0	一元
下命令要求接受和解條件	15	16	26	38	1	一元
彈性調整協商方式	24	12	26	37	0	一元
促成雙方達成協議	21	6	17	54	0	一元
法律專長	34	8	21	37	0	一元
化解雙方誤解	27	11	18	44	0	一元
一般生活常識	27	9	23	26	0	魅力
耐心	25	11	16	50	0	一元
說明後果	20	11	22	42	0	一元
同理心	26	9	22	46	0	一元
幽默感	26	12	37	27	0	無差異
批判對錯	18	12	28	37	1	一元
公正	27	12	15	49	0	一元
掌握雙方需求	24	10	22	47	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-100：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；相對人；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	21	7	42	15	0	無差異
維持談判	18	7	44	16	0	無差異
緩和雙方情緒	26	7	33	18	0	無差異
力勸雙方互相讓步	22	7	41	15	0	無差異
有經驗	25	4	38	17	0	無差異
建立雙方信任感	20	7	40	16	0	無差異
平衡雙方力量	18	5	46	14	0	無差異
嚴格控制調解程序	21	7	47	9	0	無差異
協助雙方產生協議	20	7	37	19	0	無差異
熱誠	19	6	37	21	0	無差異
訂定議程及調解規則	20	9	45	11	0	無差異
創意	16	9	51	7	0	無差異
傾聽雙方需求	14	11	39	19	0	無差異
下命令要求接受和解條件	14	10	43	16	0	無差異
彈性調整協商方式	20	10	41	12	0	無差異
促成雙方達成協議	17	8	43	16	1	無差異
法律專長	18	7	40	20	0	無差異
化解雙方誤解	19	7	43	16	0	無差異
一般生活常識	22	7	40	16	0	無差異
耐心	14	10	37	28	0	無差異
說明後果	14	13	46	16	0	無差異
同理心	21	14	34	20	0	無差異
幽默感	18	7	50	13	1	無差異
批判對錯	13	11	43	20	0	無差異
公正	17	13	30	29	0	無差異
掌握雙方需求	20	12	37	20	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-101：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；相對人；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		25	8	15	34	0	一元
維持談判		24	7	16	33	0	一元
緩和雙方情緒		30	8	14	31	0	一元
力勸雙方互相讓步		25	10	17	30	2	一元
有經驗		29	5	16	33	0	一元
建立雙方信任感		26	8	16	32	0	一元
平衡雙方力量		22	8	20	32	0	一元
嚴格控制調解程序		25	9	21	29	0	一元
協助雙方產生協議		23	7	16	38	0	一元
熱誠		21	7	14	41	0	一元
訂定議程及調解規則		24	11	21	27	0	一元
創意		24	11	27	21	0	無差異
傾聽雙方需求		17	13	13	39	0	一元
下命令要求接受和解條件		17	14	22	29	1	一元
彈性調整協商方式		24	12	18	29	0	一元
促成雙方達成協議		21	10	15	38	1	一元
法律專長		24	8	17	36	0	一元
化解雙方誤解		21	8	17	39	0	一元
一般生活常識		28	8	17	32	0	一元
耐心		17	11	15	46	0	一元
說明後果		18	18	23	30	0	一元
同理心		25	16	16	34	0	一元
幽默感		27	8	26	25	1	魅力
批判對錯		17	13	22	32	2	一元
公正		20	14	12	43	0	一元
掌握雙方需求		23	13	16	37	0	一元

資料來源：本研究整理

七、依案件區分：(歸類差異比較如表 4-102)

143 位民事案件的受訪受調解者對調解委員調解行為服務品質意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-103)；在修正歸類時，除「創意」屬「無差異品質」；「幽默感」、「力勸雙方互相讓步」、「有經驗」、「彈性調整協商方式」與「一般生活常識」等 5 項為「魅力品質」屬性外，其餘 20 項服務品

質均屬「一元品質」(如表 4-104)。

103 位刑事案件的受訪受調解者對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-105)；在修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「下命令要求接受和解條件」與「批判對錯」等 4 項屬「無差異品質」外，其餘 22 項服務品質均屬「一元品質」(如表 4-106)。

民事案件受調解者對調解委員調解行為有較正面的看法，高達 5 項服務品質屬於「魅力品質」，為具有最多此項屬性的類別變項。

表 4-102：歸類差異比較表(受調解者；案件)

項 目	民事		刑事	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	魅力	無差異	無差異
下命令要求接受和解條件	無差異	一元	無差異	無差異
批判對錯	無差異	一元	無差異	無差異
力勸雙方互相讓步	無差異	魅力	無差異	一元
有經驗	無差異	魅力	無差異	一元
彈性調整協商方式	無差異	魅力	無差異	一元
一般生活常識	無差異	魅力	無差異	一元
其他18項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-103：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；民事；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		29	6	59	17	0	無差異
維持談判		30	8	58	14	0	無差異
緩和雙方情緒		32	8	54	17	0	無差異
力勸雙方互相讓步		33	12	50	16	0	無差異
有經驗		35	9	50	17	0	無差異
建立雙方信任感		26	8	58	18	0	無差異
平衡雙方力量		30	7	57	16	0	無差異
嚴格控制調解程序		29	4	62	15	0	無差異
協助雙方產生協議		35	6	51	18	0	無差異
熱誠		33	7	47	23	0	無差異
訂定議程及調解規則		28	8	59	16	0	無差異
創意		16	9	72	13	0	無差異
傾聽雙方需求		21	11	57	21	0	無差異
下命令要求接受和解條件		20	10	60	20	0	無差異
彈性調整協商方式		29	9	58	14	0	無差異
促成雙方達成協議		26	5	55	24	0	無差異
法律專長		29	5	54	23	0	無差異
化解雙方誤解		31	6	54	20	0	無差異
一般生活常識		34	4	53	20	0	無差異
耐心		27	10	51	26	0	無差異
說明後果		25	8	63	18	0	無差異
同理心		32	12	49	21	0	無差異
幽默感		32	6	64	12	0	無差異
批判對錯		19	8	58	26	0	無差異
公正		29	14	40	31	0	無差異
掌握雙方需求		32	13	50	19	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-104：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；民事；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	34	9	22	44	0	一元
維持談判	35	8	22	40	0	一元
緩和雙方情緒	37	9	21	43	0	一元
力勸雙方互相讓步	39	14	19	35	2	魅力
有經驗	41	9	21	40	0	魅力
建立雙方信任感	33	9	23	44	0	一元
平衡雙方力量	35	10	24	40	0	一元
嚴格控制調解程序	35	7	24	43	0	一元
協助雙方產生協議	40	7	19	45	0	一元
熱誠	37	8	18	47	0	一元
訂定議程及調解規則	32	10	25	42	0	一元
創意	28	12	36	33	0	無差異
傾聽雙方需求	25	12	20	51	0	一元
下命令要求接受和解條件	23	13	26	46	1	一元
彈性調整協商方式	37	12	26	34	0	魅力
促成雙方達成協議	32	7	20	52	0	一元
法律專長	36	6	21	48	0	一元
化解雙方誤解	34	7	21	50	0	一元
一般生活常識	41	5	22	26	0	魅力
耐心	31	10	19	55	0	一元
說明後果	31	14	22	39	0	一元
同理心	37	14	21	43	0	一元
幽默感	42	7	33	29	0	魅力
批判對錯	24	10	26	48	1	一元
公正	33	14	17	51	0	一元
掌握雙方需求	36	13	21	45	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-105：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；刑事；一般)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		16	7	45	12	0	無差異
維持談判		11	5	49	16	0	無差異
緩和雙方情緒		15	4	44	17	0	無差異
力勸雙方互相讓步		12	3	51	15	0	無差異
有經驗		15	7	43	15	0	無差異
建立雙方信任感		14	3	49	14	0	無差異
平衡雙方力量		7	6	57	10	0	無差異
嚴格控制調解程序		10	7	57	6	0	無差異
協助雙方產生協議		16	6	43	14	0	無差異
熱誠		10	8	40	21	0	無差異
訂定議程及調解規則		9	8	54	9	0	無差異
創意		16	5	51	6	0	無差異
傾聽雙方需求		17	8	37	17	0	無差異
下命令要求接受和解條件		6	13	55	6	0	無差異
彈性調整協商方式		10	10	49	10	0	無差異
促成雙方達成協議		8	8	45	17	0	無差異
法律專長		16	9	42	13	0	無差異
化解雙方誤解		14	9	40	17	0	無差異
一般生活常識		11	11	45	13	0	無差異
耐心		10	12	38	23	0	無差異
說明後果		7	13	50	13	0	無差異
同理心		11	10	44	18	0	無差異
幽默感		5	10	58	10	0	無差異
批判對錯		10	14	52	7	0	無差異
公正		11	10	34	28	0	無差異
掌握雙方需求		8	9	48	18	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-106：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；刑事；修正)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	20	8	18	33	0	一元
維持談判	17	5	18	39	0	一元
緩和雙方情緒	20	5	17	39	0	一元
力勸雙方互相讓步	19	6	25	29	2	一元
有經驗	19	8	18	35	0	一元
建立雙方信任感	22	4	22	32	0	一元
平衡雙方力量	14	8	26	33	0	一元
嚴格控制調解程序	16	9	28	26	0	一元
協助雙方產生協議	20	6	18	35	0	一元
熱誠	12	9	15	44	0	一元
訂定議程及調解規則	14	10	28	29	0	一元
創意	20	7	34	17	0	無差異
傾聽雙方需求	19	9	14	37	0	一元
下命令要求接受和解條件	11	17	27	22	1	無差異
彈性調整協商方式	12	11	21	35	0	一元
促成雙方達成協議	10	9	14	44	0	一元
法律專長	24	11	21	25	0	一元
化解雙方誤解	15	12	17	37	0	一元
一般生活常識	18	12	23	27	0	一元
耐心	12	13	15	44	0	一元
說明後果	12	15	26	30	0	一元
同理心	17	11	20	36	0	一元
幽默感	12	13	37	22	0	無差異
批判對錯	14	17	29	19	2	無差異
公正	15	11	13	45	0	一元
掌握雙方需求	14	11	20	39	0	一元

資料來源：本研究整理

八、依結果區分：(歸類差異比較如表 4-107)

189 位調解成立的受訪受調解者對調解委員調解行為服務品質意見，在一般歸類均為「無差異品質」(如表 4-108)；在修正歸類時，除「創意」與「幽默感」屬「無差異品質」；「一般生活常識」兼具「無差異品質」與「魅力品質」的雙屬性外，其餘 23 項服務品質與「力勸雙方互相讓步」均屬「一元品質」(如

表 4-109)。

27 位調解不成立的受訪受調解者對調解委員調解行為服務品項意見，在一般歸類均為「無差異品質」（如表 4-110）；在修正歸類時，除「創意」等 12 項屬「無差異品質」；「化解雙方誤解」兼具「無差異品質」與「魅力品質」的雙屬性外，其餘 13 項服務品質均屬「一元品質」（如表 4-111）。

調解不成立的受訪者樣本不足，因此屬性歸類變異較大，本研究在後續分析中予以保留。

表 4-107：歸類差異比較表(受調解者；結果)

項 目	調解成立		調解不成立	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
創意	無差異	無差異	無差異	無差異
幽默感	無差異	無差異	無差異	無差異
一般生活常識	無差異	魅力	無差異	無差異
化解雙方誤解	無差異	一元	無差異	無差異／魅力
力勸雙方互相讓步	無差異	一元	無差異	無差異
有經驗	無差異	一元	無差異	無差異
建立雙方信任感	無差異	一元	無差異	無差異
平衡雙方力量	無差異	一元	無差異	無差異
嚴格控制調解程序	無差異	一元	無差異	無差異
訂定議程及調解規則	無差異	一元	無差異	無差異
下命令要求接受和解條件	無差異	一元	無差異	無差異
彈性調整協商方式	無差異	一元	無差異	無差異
批判對錯	無差異	一元	無差異	無差異
其他13項	無差異	一元	無差異	一元

資料來源：本研究整理

表 4-108：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；成立；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	37	4	80	23	0	無差異
維持談判	32	6	84	23	0	無差異
緩和雙方情緒	35	7	74	28	0	無差異
力勸雙方互相讓步	38	5	77	25	0	無差異
有經驗	42	9	70	23	0	無差異
建立雙方信任感	35	5	79	25	0	無差異
平衡雙方力量	31	6	85	22	0	無差異
嚴格控制調解程序	32	5	93	14	0	無差異
協助雙方產生協議	42	7	67	27	0	無差異
熱誠	34	5	68	36	0	無差異
訂定議程及調解規則	29	10	87	18	0	無差異
創意	26	6	95	15	0	無差異
傾聽雙方需求	29	10	73	31	0	無差異
下命令要求接受和解條件	19	10	93	22	0	無差異
彈性調整協商方式	31	10	83	19	0	無差異
促成雙方達成協議	28	9	72	33	0	無差異
法律專長	35	7	75	27	0	無差異
化解雙方誤解	34	7	72	31	0	無差異
一般生活常識	35	8	76	25	0	無差異
耐心	30	12	68	38	0	無差異
說明後果	21	12	91	24	0	無差異
同理心	32	11	73	32	0	無差異
幽默感	28	11	91	18	0	無差異
批判對錯	23	15	83	25	0	無差異
公正	28	15	58	47	0	無差異
掌握雙方需求	31	10	75	32	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-109：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；成立；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		43	7	30	61	0	一元
維持談判		41	6	30	64	0	一元
緩和雙方情緒		44	8	28	63	0	一元
力勸雙方互相讓步		49	7	32	53	1	一元
有經驗		50	10	27	58	0	一元
建立雙方信任感		50	6	30	58	0	一元
平衡雙方力量		42	10	35	58	0	一元
嚴格控制調解程序		42	9	38	55	0	一元
協助雙方產生協議		50	8	25	61	0	一元
熱誠		39	6	23	75	0	一元
訂定議程及調解規則		36	13	38	56	0	一元
創意		38	10	53	41	0	無差異
傾聽雙方需求		34	12	25	73	0	一元
下命令要求接受和解條件		26	17	40	60	1	一元
彈性調整協商方式		39	13	36	54	0	一元
促成雙方達成協議		33	11	23	74	0	一元
法律專長		48	10	32	56	0	一元
化解雙方誤解		37	10	26	72	0	一元
一般生活常識		47	10	31	26	0	魅力
耐心		35	13	23	79	0	一元
說明後果		29	18	22	59	0	一元
同理心		41	12	29	67	0	一元
幽默感		39	14	51	44	0	無差異
批判對錯		29	18	39	55	1	一元
公正		35	16	21	77	0	一元
掌握雙方需求		38	12	30	70	0	一元

資料來源：本研究整理

表 4-110：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；不成立；一般)

項 目	魅 力	當 然	無 差 異	一 元	反 轉	品 質 屬 性
冷靜	3	4	12	1	0	無差異
維持談判	3	3	5	4	0	無差異
緩和雙方情緒	2	2	13	3	0	無差異
力勸雙方互相讓步	0	3	14	3	0	無差異
有經驗	1	3	13	3	0	無差異
建立雙方信任感	1	1	15	2	0	無差異
平衡雙方力量	2	2	14	1	0	無差異
嚴格控制調解程序	2	1	15	1	0	無差異
協助雙方產生協議	1	1	16	1	0	無差異
熱誠	2	5	9	3	0	無差異
訂定議程及調解規則	3	0	14	3	0	無差異
創意	0	1	17	1	0	無差異
傾聽雙方需求	4	3	9	3	0	無差異
下命令要求接受和解條件	3	4	11	1	0	無差異
彈性調整協商方式	3	1	13	2	0	無差異
促成雙方達成協議	2	1	14	2	0	無差異
法律專長	2	3	12	3	0	無差異
化解雙方誤解	6	3	9	2	0	無差異
一般生活常識	4	2	12	2	0	無差異
耐心	2	3	9	7	0	無差異
說明後果	2	3	13	3	0	無差異
同理心	4	2	12	3	0	無差異
幽默感	0	1	19	1	0	無差異
批判對錯	0	4	13	4	0	無差異
公正	2	4	8	7	0	無差異
掌握雙方需求	3	2	14	2	0	無差異

資料來源：本研究整理

表 4-111：二維品質屬性歸類統計表(受調解者；不成立；修正)

項	目	魅力	當然	無差異	一元	反轉	品質屬性
冷靜		4	4	5	6	0	一元
維持談判		4	3	2	7	0	一元
緩和雙方情緒		3	3	6	9	0	一元
力勸雙方互相讓步		1	4	7	5	3	無差異
有經驗		3	3	8	7	0	無差異
建立雙方信任感		2	2	9	7	0	無差異
平衡雙方力量		2	3	8	6	0	無差異
嚴格控制調解程序		4	1	8	6	0	無差異
協助雙方產生協議		1	1	6	11	0	一元
熱誠		3	5	4	7	0	一元
訂定議程及調解規則		3	1	9	8	0	無差異
創意		1	2	11	5	0	無差異
傾聽雙方需求		4	3	5	6	0	一元
下命令要求接受和解條件		4	4	7	3	0	無差異
彈性調整協商方式		4	1	8	7	0	無差異
促成雙方達成協議		3	1	6	9	0	一元
法律專長		4	3	6	7	0	一元
化解雙方誤解		6	3	6	5	0	魅力/無差異
一般生活常識		4	2	9	5	0	無差異
耐心		2	3	5	11	0	一元
說明後果		4	4	7	7	0	一元
同理心		5	2	7	8	0	一元
幽默感		2	3	12	5	0	無差異
批判對錯		1	4	7	6	2	無差異
公正		2	4	4	11	0	一元
掌握雙方需求		4	2	6	9	0	一元

資料來源：本研究整理

第四節 比較

壹、特殊歸類

一、一般歸類

26 項調解委員調解行為服務品項，除部份受調解者人口變項認為「公正」屬於「一元品質」外（如表 4-112）（高中以下學歷、賠償人身份的受調解者二者認為「公正」屬「一元品質」；40 歲以下者認為「公正」兼具「無差異品質」與「一元品質」雙屬性），全數調解委員與大部份受調解者認為屬於「無差異品質」。

表 4-112：一般歸類非無差異品質表

項目	受調解者					
	40歲以下		高中以下		賠償人	
	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類	一般歸類	修正歸類
公正	無差異／一元	一元	一元	一元	一元	一元

資料來源：本研究整理

二、修正歸類

除部份屬性屬「無差異品質」、「魅力品質」或雙屬性外，大部份服務品項於修正歸類時屬於「一元品質」。另不論調解委員或受調解者並無「當然品質」或「反轉品質」屬性歸類。

三、「創意」

「創意」乙項調解行為要素，在一般歸類全數屬「無差異品質」外，在修正歸類時，不論調解委員或受調解者亦均認為屬於「無差異品質」。

四、「幽默感」

「幽默感」乙項調解行為要素，在一般歸類全數屬「無差異品質」外，在修正歸類時，除大學以上學歷調解委員與男性受調解者認為兼具「無差異品質」與「魅力品質」、相對人身份與民事案件之受調解者認為屬「魅力品質」外（如表 4-113），餘均認為屬於「無差異品質」。

前述四項所列（包含一般歸類），於本節下列討論中不再列舉。

表 4-113：幽默感屬性歸類表（修正）

項 目	調解委員	受調解者			
	大學以上	男性	40歲以下	相對人	民事
幽默感	無差異／魅力		魅力		

資料來源：本研究整理

貳、比較

一、調解委員與受調解者

整體而言，調解委員認為「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 2 項屬於「無差異品質」，受調解者則認為屬「一元品質」。（如表 4-114）此為兩者間最大差異，其餘部份雙方則均認為屬於「一元品質」。

表 4-114：調解委員與受調解者歸類差異表（修正）

項 目	調解委員	受調解者
法律專長	無差異	一元
訂定議程及調解規則	無差異	一元
其他22項	一元	一元

資料來源：本研究整理

二、調解委員各人口變項

(一) 差異部份

整體而言，調解委員認為「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 2 項屬於「無差異品質」，然就調解委員各人口變項觀察，則有部份變數有不同意見。(如表 4-115)

表 4-115：調解委員各人口變項歸類差異表（修正）

項	目	法律專長	訂定議程及調解規則	說明後果
性別	男	無差異	一元	一元
	女	無差異	無差異	一元
年齡	60歲以下	魅力	一元	一元
	60歲以上	無差異	無差異	一元
學歷	高中以下	無差異	無差異	一元
	大學以上	無差異	無差異	一元
職業	傳統業	無差異	無差異	一元
	服務業	無差異	一元	一元
法律背景	法律背景	一元	一元	一元
	非法律背景	無差異	無差異	一元
年資	新任	無差異	一元	一元
	續任	無差異	無差異	一元
曾任民代	未曾任民代	無差異／一元	一元	一元
	曾任民代	無差異／一元	一元	一元
參與社團	未參與社團	無差異	無差異	一元
	參與社團	無差異	無差異	一元
曾任公職	未任公職	無差異	無差異	一元
	曾任公職	無差異	無差異／一元	一元
推薦方式	他人推薦	無差異	一元	一元
	自我推薦	魅力	無差異	無差異

資料來源：本研究整理

60 歲以下與自我推薦委員認為「法律專長」屬於「魅力品質」；未曾任民代委員則認為兼具「無差異」與「一元品質」之雙屬性服務品項；具法律背景委員則與受調解者整體相同，認為「法律專長」屬於「一元品質」。

在「訂定議程及調解規則」服務品項上，除曾任公職委員兼具「無差異」與「一元品質」之雙屬性；另男性、60 歲以下、服務業、法律背景、新任、未曾任民代、曾任民代、他人推薦委員與受調解者相同，認為屬於「一元品質」外，其餘變數委員則認為屬於「無差異品質」。

「說明後果」乙項服務品質在調解委員與受調解者整體均認為屬於「一元品質」，唯自我推薦委員認為屬於「無差異品質」。

(二)相同部份

全體委員、女性委員、60 歲以上、高中以下學歷、從事傳統職業、非法律背景、續任委員、未參與社團、曾參與社團與未任公職受訪調解委員意見完全一致（「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」屬「無差異品質」，其餘屬「一元品質」；大學以上學歷除「幽默感」兼具「無差異品質」與「魅力品質」雙屬性外，其餘同上列委員屬性歸類）。

男性委員、服務業、新任委員與他人推薦委員的歸類意見表現相同。（「創意」、「幽默感」與「法律專長」屬「無差異品質」，其餘屬「一元品質」）。

(三)比較

依「學歷」、「曾任民代」、「參與社團」、「曾任公職」等變項區分，調解委員意見一致，並無差異。

男性委員較女性委員重視「訂定議程及調解規則」。

60 歲以下委員較 60 歲以上委員重視「訂定議程及調解規則」；並對委員不具備「法律專長」有包容性。

服務業委員較傳統業委員重視「訂定議程及調解規則」。

具法律背景委員較非法律背景委員重視「法律專長」與「訂定議程及調解規則」。

新任委員較續任委員重視「訂定議程及調解規則」。

他人推薦委員較自我推薦委員重視「訂定議程及調解規則」；自我推薦委員較他人推薦委員對委員不具備「法律專長」有包容性。

三、受調解者各人口變項

受調解者除「創意」、「幽默」與表 4-116 所列「下命令要求接受和解條件」等 10 項於不同人口變項屬不同屬性外，其餘服務品項均屬「一元品質」。

表 4-116：受調解者非一元品質歸類表（修正）

項 目	男	40歲以上	傳統業	服務業	賠償人	聲請人	民事	刑事
下命令要求接受和解條件	無差異	無差異	無差異					無差異
批判對錯	無差異		無差異／一元					無差異
力勸雙方互相讓步	魅力		—○○—	魅力	魅力		魅力	
法律專長	魅力							
同理心	一元／魅力							
訂定議程及調解規則			無差異					
嚴格控制調解程序					魅力			
一般生活常識						魅力	魅力	
有經驗							魅力	
彈性調整協商方式							魅力	

資料來源：本研究整理

在相同部份，僅依學歷區分，高中以下與大專以上學歷對品項屬性一致。

依年齡區分，「下命令要求接受和解條件」對「40歲以下」受調解者屬「一元品質」，對「40歲以上」受調解者屬「無差異品質」，顯見年齡較輕之受調解者對調解委員支配性行為較無法接受。

依身份（聲請人／相對人）區分，「一般生活常識」對「聲請人」受調解

者屬「魅力品質」，對「相對人」受調解者屬「一元品質」，主動聲請調解的聲請人對調解委員的「一般生活常識」要求較為寬鬆。

依身份（賠償人／受償人）區分，「力勸雙方互相讓步」與「嚴格控制調解程序」對「賠償人」受調解者屬「魅力品質」，對「受償人」受調解者屬「一元品質」，顯示賠償人對調解委員不具備「力勸雙方互相讓步」與「嚴格控制調解程序」較不在意。

依人口變項比較屬性歸類，受調解者比調解委員較為多元與複雜。（如表 4-117）

表 4-117：受調解者各人口變項歸類差異表（修正）

項 目		下命令 要求接 受和解 條件	批判對錯	力勸 雙方 互相 讓步	法律 專長	同理心	訂定議 程及調 解規則	嚴格 控制 調解 程序	一般 生活 常識	有 經 驗	彈性 調整 協商 方式
性別	男	無差異	無差異	魅力	魅力	一元／魅力					
	女	一元	一元	一元	一元	一元					
年齡	40歲以下	一元									
	40歲以上	無差異									
學歷	高中以下										
	大學以上										
職業	傳統業	無差異	無差異／一元	一元			無差異				
	服務業	一元	一元	魅力			一元				
身份 (一)	賠償人			魅力				魅力			
	受償人			一元				一元			
身份 (二)	聲請人								魅力		
	相對人								一元		
案件	民事	一元	一元	魅力					魅力	魅力	魅力
	刑事	無差異	無差異	一元					一元	一元	一元

資料來源：本研究整理

依性別區分，女性受調解者對所有品項均表現出一致的「一元品質」；男性則認為「下命令要求接受和解條件」與「批判對錯」為「無差異品質」、「力勸雙方互相讓步」與「法律專長」屬「魅力品質」、「同理心」兼具「一元品質」與「魅力品質」之雙屬性，顯示男性受調解者喜好分明，對調解委員無強

制力的支配性行為感到無差異、對調解委員不具「力勸雙方互相讓步」、「法律專長」與「同理心」行為較不在意。

依職業區分，服務業受調解者除「力勸雙方互相讓步」屬「魅力品質」外，其餘均屬一元品質；傳統業受調解者則認為「下命令要求接受和解條件」與「訂定議程及調解規則」屬「無差異品質」、「批判對錯」則兼具「無差異品質」與「一元品質」之雙屬性，顯見傳統業受調解者除「力勸雙方互相讓步」外，對「下命令要求接受和解條件」、「訂定議程及調解規則」與「批判對錯」的要求較服務業寬鬆。

依案件類型區分則較為兩極，民事案件受調解認為「力勸雙方互相讓步」、「一般生活常識」、「有經驗」與「彈性調整協商方式」屬「魅力品質」，顯示較此 4 項均屬「一元品質」的刑事案件受調解者，較能接受調解者不具備上列屬性。刑事案件受調解者認為「下命令要求接受和解條件」與「批判對錯」屬「無差異品質」，顯示較此 2 項均屬「一元品質」的民事案件受調解者，較不在意調解委員的支配性行為。



第五章 結論

第一節 研究發現

依據前章就蒐集資料分析結果，本研究提出發現如下：

壹、整體部份

- 一、除部份類型受調解者對「公正」認知外，不論調解委員或受調解者對於全部調解委員調解行爲 26 項服務品項在一般歸類時多屬於「無差異品質」。
- 二、除部份服務品項屬「無差異品質」、「魅力品質」或雙屬性外，大部份於修正歸類時多屬於「一元品質」。
- 三、不論調解委員或受調解者；不論一般歸類或修正歸類，並無「當然品質」或「反轉品質」屬性歸類。
- 四、「創意」乙項調解行爲要素，不論一般或修正歸類均屬「無差異品質」。
- 五、「幽默感」乙項調解行爲要素，除小部份於修正歸類時不同外，餘多認為屬於「無差異品質」。
- 六、調解委員與受調解者在一般歸類時並無差異；在修正歸類時，調解委員認為「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 2 項屬於「無差異品質」，受調解者則認為屬「一元品質」。

貳、調解委員部份

- 一、調解委員各人口變項間看法較為一致，一般歸類時均屬「無差異品質」；修正歸類時，除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項屬「無差異品質」外，餘均屬「一元品質」。

- 二、依「學歷」、「曾任民代」、「參與社團」、「曾任公職」等變項區分，調解委員意見一致，並無差異。
- 三、對於「訂定議程及調解規則」重視程度（一元品質），男性委員高於女性委員、60歲以下委員高於60歲以上委員、服務業委員高於傳統業委員、法律背景委員高於非法律背景委員、新任委員高於續任委員、他人推薦委員高於自我推薦委員。
- 四、對於「法律專長」重視程度（一元品質），法律背景委員高於非法律背景委員。
- 五、對於委員不具備「法律專長」包容程度（魅力品質）：60歲以下委員高於60歲以上委員、自我推薦委員高於他人推薦委員。

參、受調解者部份

- 一、受調解者各人口變項間看法較為分歧，在修正歸類時，部份認為「下命令要求接受和解條件」、「批判對錯」與「訂定議程及調解規則」屬「無差異品質」，認為「法律專長」、「力勸雙方互相讓步」、「同理心嚴格控制調解程序」、「一般生活常識」、「有經驗」與「彈性調整協商方式」等品項屬「魅力品質」。
- 二、依「學歷」變項區分，受調解者意見一致，並無差異。
- 三、年齡較輕之受調解者對調解委員「下命令要求接受和解條件」支配性行為較無法接受。
- 四、主動聲請調解的聲請人對調解委員的「一般生活常識」要求較為寬鬆。
- 五、賠償人對調解委員不具備「力勸雙方互相讓步」與「嚴格控制調解程序」較不在意。
- 六、男性受調解者對調解委員支配性行為感到無差異、對調解委員不具「力勸雙方互相讓步」、「法律專長」與「同理心」行為較不在意。

七、傳統業受調解者除「力勸雙方互相讓步」外，對「下命令要求接受和解條件」、「訂定議程及調解規則」與「批判對錯」的要求較服務業寬鬆。

八、刑事案件受調解者對調解委員不具備「力勸雙方互相讓步」、「一般生活常識」、「有經驗」與「彈性調整協商方式」較能包容；同時，亦較不在意調解委員「下命令要求接受和解條件」與「批判對錯」的支配性行爲。



第二節 結論與建議

壹、結論

依據前節研究發現回答研究問題以為結論：

一、調解委員對調解行為認知為何？

整體而言，調解委員對於調解行為的認知，在一般歸類時全部屬於「無差異品質」；在修正歸類時除「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等 4 項屬於「無差異品質」外，其餘 22 項均屬於「一元品質」。

顯見調解委員認為調解委員所提供的「創意」、「幽默感」、「法律專長」與「訂定議程及調解規則」等調解行為在調解過程中是無足輕重，是可有可無的。

二、受調解者對調解行為認知為何？

整體而言，受調解者對於調解行為的認知，在一般歸類時亦全部屬於「無差異品質」；在修正歸類時除「創意」與「幽默感」等 2 項屬於「無差異品質」外，其餘 24 項均屬於「一元品質」。

顯見受調解者認為調解委員所提供的「創意」與「幽默感」等調解行為在調解過程中是無足輕重，是可有可無的。

三、調解委員與受調解者對調解行為認知之差異？

整體而言，調解委員與受調解者對於調解行為的認知，在一般歸類時全部屬於「無差異品質」，並無差異；在修正歸類時除「法律專長」與「訂定議程及調解規則」有差異外，「創意」與「幽默感」均屬於「無差異品質」、另外 22 項則均屬於「一元品質」。

在修正歸類時，調解委員認為「法律專長」與「訂定議程及調解規則」為「無差異品質」，受調解者則認為屬於「一元品質」，此為二者間唯一差異。

四、調解委員各人口變項對調解行為認知之差異？

調解委員各人口變項間看法較為一致：

依「學歷」、「曾任民代」、「參與社團」、「曾任公職」等變項區分，調解委員意見一致，並無差異。

依「性別」、「年齡」、「職業」、「法律背景」、「年資」與「推薦方式」等變項區分，調解委員在「法律專長」、「訂定議程及調解規則」與「說明後果」等品項的認知有些微差異。

五、受調解者各人口變項對調解行為認知之差異？

受調解者各人口變項間看法較為分歧：

依「學歷」變項區分，受調解者意見一致，並無差異。

依「年齡」區分，對「下命令要求接受和解條件」認知有差異；依「身份」區分，對「一般生活常識」、「力勸雙方互相讓步」與「嚴格控制調解程序」等認知有差異。

依「性別」區分，對「下命令要求接受和解條件」、「批判對錯」、「力勸雙方互相讓步」、「法律專長」與「同理心」等認知有差異。

依「職業」區分，對「下命令要求接受和解條件」、「批判對錯」、「力勸雙方互相讓步」與「訂定議程及調解規則」等認知有差異。

依「案件類別」區分，對「下命令要求接受和解條件」、「批判對錯」、「力勸雙方互相讓步」、「一般生活常識」、「有經驗」與「彈性調整協商方式」等認知有差異。

六、受調解者各人口變項有較多的魅力品質出現，相較於調解委員多屬「無差異品質」或「一元品質」，顯見對於調解委員未具備部份調解行為有較大的包容力。

肆、建議

- 一、調解委員與受調解者對「法律專長」與「訂定議程及調解規則」認知有差異，市政府與各調解委員會應強化委員法律知識，並制定調解規則與議程供調解委員調解時使用，以滿足受調解者需求。
- 二、部份受調解者人口變項對「公正」、「幽默感」與表 4-116、4-117 所列品項有不同認知，調解委員應注意其個別差異，以滿足受調解者不同需求。



參考書目

壹、中文部份

一、專書

刁筱華（譯）（2001）。**第三方**。臺北：高寶國際。

王秉鈞（譯）（1995）。**管理學**（四版）。臺北：華泰書局。

楊康臨、鄭維瑄（譯）（2007）。**家庭衝突處理—家事調解理論與實務**。臺北：學富文化。

二、期刊論文

夏翠紋（2010）。鄉鎮市區調解委員會調解成效及其影響因素之研究--以家庭暴力案件調解為例，**亞洲家庭暴力與性侵害**，6(1)，211-237。

陳俊卿譯（1985）。有魅力的品質與應該有的品質（狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、辻新一原著）。**品質管制月刊**，21（5），33-41。

陳賜良（2010）。談如何提昇台灣調解品質。**全國律師**，10，60-74。

楊錦洲（1991）。二維品質模式在服務品質上之應用。**品質管制月刊**，29（5），27-33。

三、學位論文

王威鈞（2005）。以 **KANO** 二維品質分析軍校生福利需求—以陸軍官校洗衣部為例，國防大學國防管理學院國防決策科學研究所碩士論文，未出版，台北。

王威鈞（2006）。以 **KANO** 二維品質分析新世紀政治作戰前景，第九屆國軍軍事社會科學學術研討會，臺北。

王威鈞（2013）。調解行為與調解結果關連性之研究，中國文化大學中山所博士論文初審稿，未出版，台北。

王鋼（2010）。**國際商事調解技巧研究**，武漢大學博士論文，未出版，武漢。

許慧娟（1995）。二維品質模式在服務品質上之應用：銀行存款之實證研究，國立臺灣大學商學研究所碩士論文，未出版，台北。

漆海霞（1998）。**國際軍事衝突調停的三種策略效果比較**，清華大學博士論文，未出版，北京。

四、文件

總統府公報（1955），制訂鄉鎮調解條例，569 號。

五、網路等電子化資料

行政院內政部（2012）。統計年報：辦理調解業務概況，2012年5月9日，取自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y01-09.xls>。

貳、西文部份

(I) Books

Bercovitch, Jacob. (1992). Structure and Diversity of Mediation. In Jacob Bercovitch and Jeffrey Z. Rubin, (Eds), *Mediation in International Relations: Multiple Approaches to Conflict Management* (pp.1-29). Basingstoke NY: Palgrave Macmillan.

Lewicki, Roy J., David M. Saunders and John W. Minton. (1999). *Negotiation International Editions* (pp.461-462). Taipei: McGraw-Hill,

Rubin, Jeffery Z. and Bert R. Brown. (1975). *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation* (pp.60-61). NY: Academic Press.

Touval, Saadia and William I. Zartman. (1985). *International Mediation in Theory and practice* (pp.12-13). Washington D.C.: Foreign Policy Institute, School of Advanced International Studies, Johns Hopkins University, ,.

(II) periodicals

Kurt, Matzler and Hinterhuber, Hans H. (1998). How to make product development projects more successful by intergrating Kano's model of customer satisfaction into quality function development. *Technovation*, **18**(1), 25-38.

Parasuraman, A., Zeithamal, A.V. and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, **49**(Spring), 41-50.

Schvaneveldt, Shane J. , Takao Enkawa & Masami Miyakawa. (1991). Consumer Evaluation Perspectives of Service Quality: Evaluation Factors and Two- Way Model of Quality. *Total Quality Management*, **2**, 149-161.

Zubek, J., D. Pruitt, R. Pierce, N. McGillicuddy & H. Syna. (1992). Disputant and mediator behaviors affecting short-term success in mediation. *Journal of Conflict Resolution*, **36**(July), 546-572.

(III) Conference Papers

Tontini, G., (2000). *Identification of customer attractive and must-be requirement using a modified Kano's method: Guidelines and case study*. ASO's 54th Annual Quality Congress Proceedings.

題號	調解特質	感受程度				
		非常 滿意	滿意	沒有 意見	不 滿意	非常 不滿意
7	當雙方情勢不均衡時，如果委員可以適時【平衡雙方力量】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
8	如果委員可以【嚴格控制調解程序】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
9	如果委員可以【協助雙方產生協議】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
10	委員如果擁有調解【熱誠】，你覺得受調解者會滿意嗎、					
11	如果委員在調解時【訂定議程及調解規則】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
12	如果委員對於調解有【創意】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
13	如果委員可以【傾聽雙方需求】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
14	如果委員不會【下命令要求接受和解條件】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
15	如果委員會【彈性調整協商方式,如隔離調解或延期調解】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
16	如果委員會想辦法【促成雙方達成協議】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
17	如果委員具備【法律專長】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
18	如果委員具有【化解雙方誤解】的能力，你覺得受調解者會滿意嗎？					
19	如果委員具有【一般生活常識】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
20	如果委員具有【耐心】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
21	如果委員會向調解雙方說明【無法達成和解後果】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
22	如果委員在調解時具有【同理心】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
23	如果委員在調解時有【幽默感】，你覺得受調解者會滿意嗎？					

24	如果委員在調解時不會【批判雙方對錯或論斷是非】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
25	如果委員在調解時態度【公正】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
26	如果委員在調解時可以【掌握雙方需求】，你覺得受調解者會滿意嗎？					

第2-2部份 當調解委員【不具備】下列特質時，您的感受為何？

題號	調解特質	感受程度				
		非常滿意	滿意	沒有意見	不滿意	非常不滿意
1	委員調解時如果態度無法【冷靜】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
2	委員不會【讓雙方維持談判狀態，不輕言放棄調解】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
3	委員沒有適時【緩和雙方情緒】時，你覺得受調解者會滿意嗎？					
4	如果委員不會【力勸雙方互相讓步】以達成條件和解，你覺得受調解者會滿意嗎？					
5	如果委員【沒有調解經驗】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
6	如果委員無法【建立雙方信任感】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
7	當雙方情勢不均衡時，委員如果無法適時【平衡雙方力量】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
8	如果委員沒有【嚴格控制調解程序】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
9	如果委員無法【協助雙方產生協議】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
10	委員如果沒有調解【熱誠】，你覺得受調解者會滿意嗎、					
11	如果委員在調解時沒有【訂定議程及調解規則】，你滿意嗎？					
12	如果委員對於調解沒有【創意】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
13	如果委員不會【傾聽雙方需求】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
14	如果委員會【下命令要求接受和解條件】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
15	如果委員不會【彈性調整協商方式，如隔離調解或延期調解】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
16	如果委員不會想辦法【促成雙方達成協議】，你滿意嗎？					

題號	調解特質	感受程度				
		非常 滿意	滿意	沒有 意見	不滿意	非常 不滿意
17	如果委員不具備【法律專長】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
18	如果委員不具有【化解雙方誤解】的能力，你覺得受調解者會滿意嗎？					
19	如果委員沒有【一般生活常識】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
20	如果委員具沒有【耐心】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
21	如果委員不會向調解雙方說明【無法達成和解後果】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
22	如果委員在調解時不具有【同理心】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
23	如果委員在調解時沒有【幽默感】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
24	如果委員在調解時會【批判雙方對錯或論斷是非】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
25	如果委員在調解時態度不【公正】，你覺得受調解者會滿意嗎？					
26	如果委員在調解時無法【掌握雙方需求】，你覺得受調解者會滿意嗎？					

附錄二：問卷（受調解者）

親愛的受訪者您好：

這是一份關於「調解服務品質屬性分類研究」問卷，主要目的是藉由科學方法，將調解委員會服務品質加以系統化歸類，以期提供決策者作為合理分配公共資源時參考。

請以主觀感受勾選適當選項，填寫完畢後，直接投入問卷回收箱。

本問卷僅作學術用途，並將嚴格遵守個人資料保護規定，請安心作答。感謝您撥冗填答，敬祝 平安健康

東海大學公共事務碩士在職專班 研究生：林國聲敬上

第1-1部份 基本資料(受調解者)

1	年齡 <input type="checkbox"/> 30以下 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51-60 <input type="checkbox"/> 61以上
2	您的性別是： <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 男性
3	您的職業是： <input type="checkbox"/> 農.林.漁.牧 <input type="checkbox"/> 製造業.水電業.燃氣業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 軍公教 <input type="checkbox"/> 其他
4	您的學歷是： <input type="checkbox"/> 國小 <input type="checkbox"/> 國中 <input checked="" type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 大學(專) <input type="checkbox"/> 研究所以上
5	本次調解你所扮演角色： <input type="checkbox"/> 賠償人 <input type="checkbox"/> 受償人

第1-2部份 調解身份

1	您是否為調解申請人： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
2	本次調解法律屬性： <input type="checkbox"/> 民事→ <input type="checkbox"/> 債權(務) <input type="checkbox"/> 物權 <input type="checkbox"/> 親屬 <input type="checkbox"/> 繼承 <input type="checkbox"/> 商事 <input type="checkbox"/> 營建 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 刑事→ <input type="checkbox"/> 妨害風化 <input type="checkbox"/> 妨害婚姻及家庭 <input type="checkbox"/> 毀棄損壞 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 妨害自由名譽信用及秘密 <input type="checkbox"/> 其他
3	本次調解結果： <input type="checkbox"/> 成立 <input type="checkbox"/> 不成立 <input type="checkbox"/> 延期 <input type="checkbox"/> 撤回

第2-1部份 當調解委員【具備】下列特質時，您的感受為何？

題號	調解特質	感受程度				
		非常滿意	滿意	沒有意見	不滿意	非常不滿意
1	委員調解時如果態度【冷靜】，你滿意嗎？					
2	委員會【讓雙方維持談判狀態，不輕言放棄調解】，你滿意嗎？					
3	委員有適時【緩和雙方情緒】時，你滿意嗎？					
4	如果委員會【力勸雙方互相讓步】以達成條件和解，你滿意嗎？					
5	如果委員【有調解經驗】，你滿意嗎？					

題號	調解特質	感受程度				
		非常 滿意	滿意	沒有 意見	不滿意	非常 不滿意
6	如果委員可以【建立雙方信任感】，你滿意嗎？					
7	當雙方情勢不均衡時，如果委員可以適時【平衡雙方力量】，你滿意嗎？					
8	如果委員可以【嚴格控制調解程序】，你滿意嗎？					
9	如果委員可以【協助雙方產生協議】，你滿意嗎？					
10	委員如果擁有調解【熱誠】，你滿意嗎、					
11	如果委員在調解時【訂定議程及調解規則】，你滿意嗎？					
12	如果委員對於調解有【創意】，你滿意嗎？					
13	如果委員可以【傾聽雙方需求】，你滿意嗎？					
14	如果委員不會【下命令要求接受和解條件】，你滿意嗎？					
15	如果委員會【彈性調整協商方式，如隔離調解或延期調解】，你滿意嗎？					
16	如果委員會想辦法【促成雙方達成協議】，你滿意嗎？					
17	如果委員具備【法律專長】，你滿意嗎？					
18	如果委員具有【化解雙方誤解】的能力，你滿意嗎？					
19	如果委員具有【一般生活常識】，你滿意嗎？					
20	如果委員具有【耐心】，你滿意嗎？					
21	如果委員會向調解雙方說明【無法達成和解後果】，你滿意嗎？					
22	如果委員在調解時具有【同理心】，你滿意嗎？					
23	如果委員在調解時有【幽默感】，你滿意嗎？					

24	如果委員在調解時不會【批判雙方對錯或論斷是非】，你滿意嗎？				
25	如果委員在調解時態度【公正】，你滿意嗎？				
26	如果委員在調解時可以【掌握雙方需求】，你滿意嗎？				

第2-2部份 當調解委員【不具備】下列特質時，您的感受為何？

題號	調解特質	感受程度				
		非常滿意	滿意	沒有意見	不滿意	非常不滿意
1	委員調解時如果態度 無法【冷靜】 ，你滿意嗎？					
2	委員 不會【讓雙方維持談判狀態，不輕言放棄調解】 ，你滿意嗎？					
3	委員 沒有適時【緩和雙方情緒】 時，你滿意嗎？					
4	如果委員 不會【力勸雙方互相讓步】 以達成條件和解，你滿意嗎？					
5	如果委員 【沒有調解經驗】 ，你滿意嗎？					
6	如果委員 無法【建立雙方信任感】 ，你滿意嗎？					
7	當雙方情勢不均衡時，委員如果 無法適時【平衡雙方力量】 ，你滿意嗎？					
8	如果委員 沒有【嚴格控制調解程】 ，你滿意嗎？					
9	如果委員 無法【協助雙方產生協議】 ，你滿意嗎？					
10	委員如果 沒有調解【熱誠】 ，你滿意嗎、					
11	如果委員在調解時 沒有【訂定議程及調解規則】 ，你滿意嗎？					
12	如果委員對於調解 沒有【創意】 ，你滿意嗎？					
13	如果委員 不會【傾聽雙方需求】 ，你滿意嗎？					
14	如果委員會 【下命令要求接受和解條件】 ，你滿意嗎？					
15	如果委員 不會【彈性調整協商方式，如隔離調解或延期調解】 ，你滿意嗎？					

題號	調解特質	感受程度				
		非常 滿意	滿意	沒有 意見	不滿意	非常 不滿意
16	如果委員不會想辦法【促成雙方達成協議】，你滿意嗎？					
17	如果委員不具備【法律專長】，你滿意嗎？					
18	如果委員不具有【化解雙方誤解】的能力，你滿意嗎？					
19	如果委員沒有【一般生活常識】，你滿意嗎？					
20	如果委員沒有【耐心】，你滿意嗎？					
21	如果委員不會向調解雙方說明【無法達成和解後果】，你滿意嗎？					
22	如果委員在調解時不具有【同理心】，你滿意嗎？					
23	如果委員在調解時沒有【幽默感】，你滿意嗎？					
24	如果委員在調解時會【批判雙方對錯或論斷是非】，你滿意嗎？					
25	如果委員在調解時態度不【公正】，你滿意嗎？					
26	如果委員在調解時無法【掌握雙方需求】，你滿意嗎？					