

## 第三章 研究設計與實施

本章共分四小節，包括研究方法、研究對象、研究工具與步驟、資料分析，茲分述如下。

### 第一節 研究方法

鑑於國內有關客服人員職能的相關研究較為不足，為達研究目的，因此本研究採取質性研究方法中的個案研究，來藉以建立銀行業客服中心之客服人員的專業職能。

一般而言，在提出「如何」和「為什麼」的問題，研究者對於事件只有少數的操控權、或研究的重點是當時在真實生活背景中所發生的現象時，個案研究是較常採用的策略（Yin, 2002）。個案研究法是經由澄清研究問題之所在，決定所欲分析的命題，設計，接著收集、分析與解釋資料，建立豐富的理論（Benbasat、Goldstein & Mead, 1987）。

Benbasat 等人亦認為在下列情況中，採用個案研究法極為適當：

- （一）研究必須在自然環境中進行。
- （二）研究現象是正在發生的事物。
- （三）研究現象並沒有堅實的理論基礎。

另外，個案研究法有分單一與多重個案設計，依據不同的情境下，在資料蒐集之前，就必須決定個案設計以回答研究的問題。而本研究考量 Yin (2002) 運用單一個案設計之思考觀點：

(一) 個案為測試一個成熟理論的關鍵性個案：

這些理論已經具體地說明一組清楚的命題，以及這組命題適用的條件。

(二) 個案代表一種極端或獨特的個案：

例如在臨床心理學中，特殊的傷害和失能是很少見的，所以任何一個單一的個案都值得紀錄並加以研究分析。

(三) 個案為一揭露式的個案：

研究者如果有機會觀察和分析到一個之前研究無法探究的現象，就會出現這種情況。

本研究屬於發展一個有成熟理論的個案研究，目的在建立適合該公司需求的專業職能，與其他公司在程度上具有一定的差異性，故本研究較適合採用單一個案整體性設計作為本研究之個案研究方法。

## 第二節 研究對象

本研究目的在分析銀行信用卡部客服人員工作職能，由於採取單一個案公司研究，所以研究對象為該個案銀行人力資源及客服部門主管及客服部門績效優異的客服人員為研究訪談對象，且由於對象樣本的限制，所以僅針對客戶來電（Inbound）服務部份來做探討。

預計進行主管訪談的對象有銀行人資部門人資專員一位，客服中心部門主管一位，所得資料經整理後形成基本的客服人員職能項目。並經由客服中心部門主管的推薦，根據內部報表及評鑑考核等資料，邀訪三到五位績效優異的客服專員進行訪談，藉以確認進一步的職能構面及項目並編成客服人員職能量表。

利用完成的職能量表對個案公司客服人員進行施測，粗估樣本群為一百二十位。

### 第三節 研究工具與步驟

由於本研究為個案研究，首先針對個案公司主管及表現優秀的客服人員進行深入訪談進行資料收集，與蒐集文獻比較後建立初步職能構面及職能項目，進一步發展成職能量表。因此，研究者本身即重要的研究工具，以研究者發展的訪談大綱為協助研究的工具。訪談大綱以文獻探討為基礎來撰寫。概略可分為受訪者基本資料及與客服人員職能相關的半結構式開放式問卷等兩部分。訪談大綱將會經過與指導教授持續的討論與修正後，進行對一位資深客服專員的預訪，再經過持續的討論與修正，完成本研究的訪談大綱。

在研究步驟方面，首先，由客服中心、人員及職能相關文獻著手，分析並整理有關客服人員之職責、工作內涵、所需能力等，以作為往後發展職能需求要素和相關議題之依據。

經過預訪及持續的修正後，將使得訪談大綱更加適切，然後進行主管訪談，蒐集有關個案銀行信用卡客服中心客服人員工作職務、責任與服務表現方面的職能，並經由對個案銀行績效表現優異的客服人員的行為事例訪談的檢核確認後，經整理發展出基本的客服人員職能構面及項目，編製初步的客服人員工作職能量表。

將發展出的量表，針對個案公司之客服人員進行施測，將所得資料與其績效做統計考驗，確認所發展出職能構面及項目的有效性，進而提出本研究的結論並撰寫研究報告。研究流程如下圖 3-1：

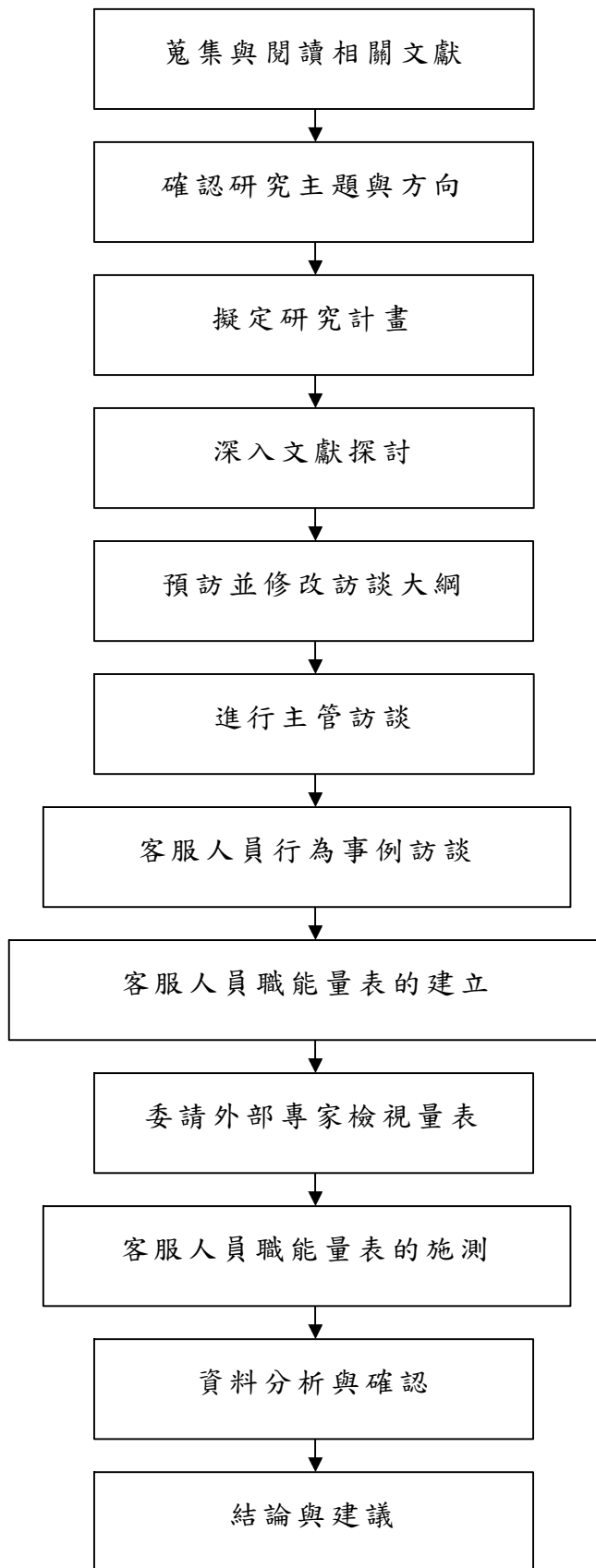


圖 3-1 研究流程圖

## 第四節 資料分析

本研究的質化研究部分，資料分析可能包含了檢視、分類、列表或是用其他方法重組證據，以探求研究初始的命題(Yin, 2002)。資料分析會隨著整個研究過程不斷的進行；然而針對資料分析的方式並無一定的標準。

研究將依據 Yin (2002) 的觀點，將資料分析的流程分為檢視、分類及列表等三步驟來進行分別敘述如下：

### 一、檢視 (Examining)

將訪談所得內容整理為逐字稿，並將整理後的逐字稿回傳給受訪者，以確認內容的正確性，之後研究者將進行逐步的資料分析，將逐字稿中有關職能的文字敘述加以劃記，並在空白處附註此段文字的關鍵概念。

### 二、分類 (Categorizing)

空白處所附註的關鍵概念，將意義相近的加以重組，給予一適當的命名，統整成一個新的資料單位，形成初級編碼。之後再檢視初級編碼，予以分類編入中級編碼。之後再將中級編碼依研究目的分為不同構面。隨著資料分析工作將一直進行到編碼構面穩定為止。

### 三、分類與列表 (Tabulating)

將所有訪談資料作資料分析和編碼後，分別呈現下列成果：

- (一) 依研究對象訪談之逐字稿呈現，方便對研究對向全體全盤的瞭解。
- (二) 以各構面為主題，列表以利研究對象的比較與討論。
- (三) 將編碼總表所獲得的結果，進行研究結果發現及討論的撰寫，並於撰寫的過程中，不斷的回顧原始資料，以確保所呈

現的概念是否被適當的解釋。

訪談大綱與內容要能適切有效，關鍵在於文獻資料的蒐集與整理，資料包括了個案公司人員及職能相關的論文、期刊、書籍、網路資料等文件。將這些資料所代表之意義和關係，做為進一步訪談所要探討的基礎。因此，研究者將透過兩步驟進行質性訪談資料的分析。

- (一) 透過資料整理與分類，將依其類型分門別類加以儲存。
- (二) 交互參照所收集到的資料，確認資料之相關性或差異性，以此為基礎作為後續量表編制與發展的基本架構。

在量化的部分，會有信度分析、效度分析、相關係數以及迴歸分析。信度分析主要在考驗測驗結果的信度，發展出的職能量表是採 Likert 五點式量表設計，故將採用 Cronbach's  $\alpha$  係數來進行考驗。在效度分析方面，因為客服人員職能量表的建立在於確認職能構面及項目，所以採用效標關聯效度的效度考驗方法。採用相關係數分析的原因在於瞭解職能構面與績效彼此間的相關程度藉以確認效標關聯效度。而迴歸分析主要是為了瞭解，用我們所發展出來的職能構面及項目能不能有效地預測未來的工作績效。