

### 第三章 研究設計與實施

本研究目的旨在探討企業實施教育訓練委外考量因素。為了對研究主題進行深入探討，本研究採取質化研究對研究主題進行深入了解。本章共分為五節，分別為研究方法、研究步驟、研究對象、資料蒐集工具以及資料分析。

#### 第一節 研究方法

##### 一、研究方法

本研究為深入了解考量企業實施教育訓練委外之因素，需透過研究對象實務經驗探討出實施教育訓練委外之考量因素。王文科(1980：90-93)指出個案研究乃是指研究者作為深度了解的一個現象，是一種歷程、或一個概念，描述足以影響變遷及成長的因素等。而質化研究是指研究者為了深入探討某個問題，在自然情境下的長期觀察、深入訪談或分析受訪者，以期廣泛的蒐集各種資料，經由研究者整理、歸納與分析後，以文字描述受訪者之價值觀與行為舉止。(葉重新，2001)。Yin (1996)認為研究主題屬於探索性(exploratory)問題的研究。因此，本研究是研究者經由受訪者之資料蒐集，經由統整之概念，再運用多重的資料來源，歸納出研究之脈絡。本研究為深入了解企業執行教育訓練委外時，其所考量之因素，故適用於個案研究。

而 Yin (2001)指出多重個案得到的證據，通常是較強而有力，也較穩健。為求研究之完整性及得到有力之研究證據，故本研究採用質化研究方法中的多重個案來進行訪談。

## 二、研究之可信賴性

### (一) 質性研究之可信賴性

Guba 和 Lincoln(1989)指出質性研究在信度、效度上的看法，其提出「可信賴性」可用來取代實證主義的信度、效度。而在「可信賴性」的內涵裡包含：可信度(credibility)、可遷移性(transferability)、可靠度(dependability)以及可確認性(confirmability)。(胡幼慧、姚美華，1996；潘慧玲，2004：241)

1. 可信度：即內在效度。指研究者真正觀察到所希望觀察的。亦即質化研究資料真實的程度。
2. 可遷移性：即外在效度。指經由受訪者對於原始資料之陳述，研究者謹慎將資料的脈絡、意圖、意義、行動轉化為文字資料。亦即資料的可比較性與詮釋性。
3. 可靠度：即內在信度。指如何取得可靠性的資料，乃研究過程中運用資料收集策略的重點。
4. 可確認性：取代客觀性。

### (二) 本研究之可信賴性

1. 良好的訪談關係，可以使受訪者在自然的訪談氣氛中，與研究者分享研究主題的內容。因此在訪談的過程中，將以友善、尊重的態度，以利於資料獲取之可信度。
2. 在訪談之前，研究者先以 e-mail 徵求受訪者之同意，並在訪談過程中進行全程錄音。訪談結束之後轉換成逐字稿，其中若有不了解或是遺漏的部份，則再與受訪者以 e-mail 或電訪方式，做進一步的確認，以使受訪者之原意，得到最佳的詮釋。

3. 在資料的可靠性方面，研究者除了受訪者本人之訪談內容，將會進一步蒐集公司相關網站，內部相關文件等資料，以確認資料的可靠度。
4. 訪談的內容，研究者不作任何批判、揣測或修改，將會完整的呈現。

## 第二節 研究步驟

本研究之實施步驟，乃在提出初步構想後，先蒐集國內外相關文獻，再進一步與指導教授討論，界定研究主題及研究範圍。在研究過程中持續進行相關文獻蒐集，並詳加閱讀、整理與分析，隨後進行研究計劃的撰寫，包括研究背景與動機、研究目的、範圍與限制、文獻探討、研究設計等部份。在研究計劃完成時，邀請計劃審查委員，進行計劃審查，並依據審查委員之意見進行研究計劃之修正。

而後，根據文獻資料設計訪談大綱，並進行預訪以及訪談對象之尋找。依據修正後之訪談大綱，對確認之訪談對象進行深入訪談，並在每次訪談結束之後，將各個案公司之訪談資料進行整理與分析。最後，根據研究結果，針對企業實施教育訓練委外之考量因素提出結論與建議。本研究之步驟如圖 3-1 所示。

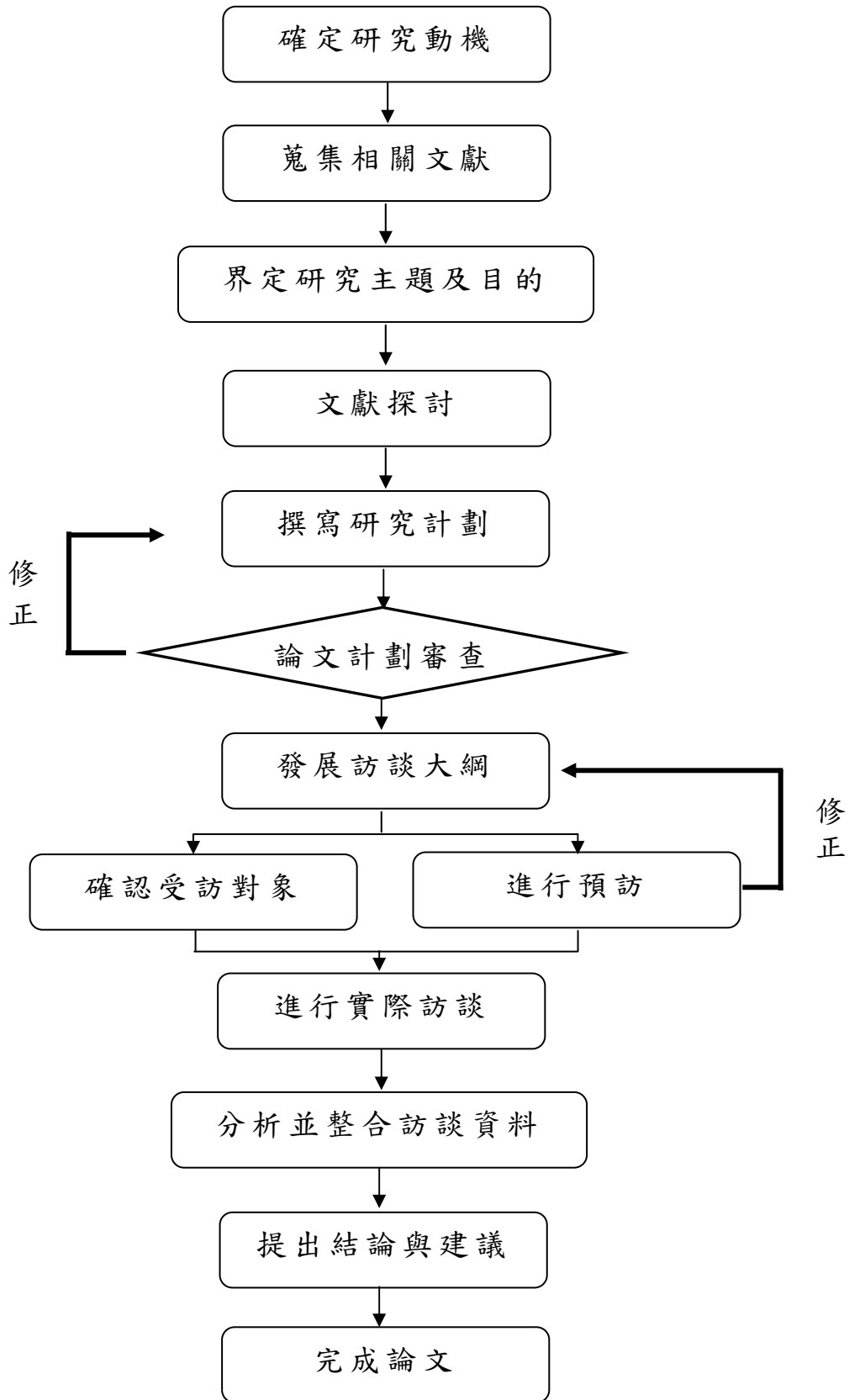


圖 3-1 研究步驟

### 第三節 研究對象

本研究以質化研究的方式進行，簡建忠(1995)指出，企業的教育訓練缺乏相關專業人才。因此，企業外部講師或企管顧問公司對於企業教育訓練有其重要性。陳吟旭（1999）的研究亦指出企管顧問公司對於企業教育訓練中扮演重要角色，有 92.5%的企業選擇企管顧問公司來協助企業實施教育訓練。因此，本研究對象將透過從事教育訓練委外之企管顧問公司來選取研究對象，選擇與顧問公司合作教育訓練委外之企業，深入探討其考量企業將教育訓練委外的因素為何。為使研究的資訊能充分取得並達成研究目的，本研究的對象選取主要考量有以下三點：

- 一、所選取之個案公司有將教育訓練活動委由顧問公司執行者。
- 二、選取有意願接受訪談者，由於本研究乃是針對有實施教育訓練委外之企業做為訪談對象。因此，需考量受訪企業本身的意願、時間與地點後方能進行訪談。
- 三、訪談對象為個案公司人力資源部門或教育訓練部門等負責教育訓練委外的人員。

本研究共訪談六家企業，每家個案公司一位受訪者，共六位受訪者，皆是有將教育訓練委外之企業。茲將個案公司接受訪談之相關資料，彙整如表 3-1。

表 3-1 受訪者相關資料表

受訪者	產業別	職 位	訪談日期	訪談地點
A 小姐	電腦多媒體	人力資源處 資深管理師	94.03.31	受訪者公司
B 先生	LED 半導體	人力資源部 教育訓練專員	94.04.14	受訪者公司
C 先生	人力仲介	人資發展課副理	94.04.18	受訪者公司
D 先生	金融證券	人力資源部經理	94.04.19	受訪者公司
E 小姐	建築相關	秘書處副理	94.04.27	受訪者公司
F 小姐	高科技產業	學習發展部 管理師	94.05.20	受訪者公司

資料來源：研究者自行整理。

#### 第四節 資料蒐集工具

本研究採多重個案研究方法，透過訪談來進行資料收集。在質化研究中，研究者是主要的資料蒐集工具。而整個研究效度之關鍵，在於研究者實際進行研究之技巧、能力與執行工作的嚴謹程度。Yin 提出四種獲得個案研究資料來源的方法：

- 一、文件：企業內部資料、刊物、簡報、正式報表等。
- 二、檔案紀錄：組織圖、個人或內部檔案。
- 三、訪談：為主要資料來源。
- 四、直接觀察：對細微的事情、行動做實地觀察。

本研究以訪談的方式做為資料蒐集的工具，而在整個訪談中研究者過程採開放式訪談態度，以半結構性的問題做為訪談之基礎，整個過程以訪談前、中、後的方式敘述如表 3-2。正式訪談大綱詳見附錄三。

表 3-2 訪談研究工具

訪談流程	使用研究工具
訪談前	訪談前，將本研究之訪談大綱以電子郵件的方式寄給受訪者，使受訪者瞭解本研究目的及進行方式。
訪談中	本研究以半開放型訪談方式進行，即以訪談大綱為主要之提示，訪談者在提問時鼓勵受訪者提出自己的問題，以訪談情況及程序進行適時的調整。並在訪談過程中使用錄音筆錄音，輔以紙筆記錄重點，並在每次訪談結束後將錄音與筆記內容轉以電子檔案的方式留存，以作為日後研究之參考依據。
訪談後	每次訪談後，均將數位錄音謄寫成逐字稿，並寄回受訪者加以確認。若在資料分析進行中，產生任何疑問或有不清楚之處，則以電話或利用電子郵件來釐清疑問。

資料來源：研究者自行整理。



## 第五節 資料分析

本研究乃是採取質化研究中的多重個案研究。在質化研究上，若蒐集時間與資料分析時間相隔太久，在資料分析的過程中，若需回想到搜集時的情景，可能會因時間相隔太久而遺忘訪談時的重點。由於資料分析的工作放到資料蒐集結束後才進行分析，會使分析的工作相當困難（高薰芳、林盈助和王向葵，2001 譯）。因此，本研究乃採質的研究，為避免以上的偏誤，本研究在資料分析的時間方面，以一邊蒐集、一邊分析所蒐集到的資料為原則。

本研究根據 Creswell（1998）的資料分析螺旋，來進行訪談內容之分析研究，其步驟如下所示：

### 一、資料整理與管理

此步驟工作在於創造與組織資料，本研究將深度訪談的資料整理成逐字稿，並註明訪談基本資訊，包括訪談序號、受訪者名稱、職稱、訪談時間、訪談地點及頁碼。

### 二、閱讀與筆記

研究者將反覆仔細閱讀訪談逐字稿與電子郵件，閱讀期間將可呼應本研究目的每一個主題記下，以形成初步的編碼類別概念。

### 三、敘述、分類與闡述

此步驟即根據訪談逐字稿、相關文獻以及各個案公司內部文件等資料，將所有個案的訪談資料進行編碼與分析，步驟如下：

### (一) 個案資料編碼

仔細閱讀所有訪談資料與電子郵件，若發現可呈現出某個已初步形成之類別的主題，則將相關的描述部份，以筆劃記並註明該類別編碼，並給予一個適當命名，即形成初級關鍵字，註明資料單位編號。而編號方式為「個案代號－頁次－該頁編碼流水號」。表 3-3 為初級概念編碼範例。

表 3-3 初級概念編碼範例

初級概念	概念編碼	逐字稿內容
請顧問公司 搜尋講師	A0904	其實我們每個課程都是在開發一個新的講師，那如果就這樣子而言的話，我們又沒有那麼多講師的資料庫，所以在搜尋講師的這個部份，都會請企管顧問公司，請他們幫我們找。

資料來源：研究者自行整理。

### (二) 編碼類別形成

將所有個案公司之訪談資料皆以相同方式，進行初級概念編碼完成之後，即可將相似之初級概念進行整合併入同一類別內涵下，如表 3-4 所示。無法歸類者，則另外設立一個編碼類別，若不適合本研究之分析，則予以捨棄。如此重複直到所有編碼類別都完成歸類後，穩定才停止。

表 3-4 編碼類別範例

編碼類別	初級概念整合	概念編碼
運用顧問公司 資源	請顧問公司搜尋講師	A0904
	請顧問公司謀合及篩選講師	A0906
	課程的版權與內容是屬顧問公司所 有	C0503 E0601
	顧問公司有講師及訓練場所資源	F0301
	內部講師不足，需依賴顧問公司	

資料來源：研究者自行整理。

### (三) 研究主題

在編碼類別形成之後，將相似之類別內涵依範疇進行合併，同一範疇之類別歸納之後，再依其研究主題進行最後彙整。如表 3-5。

表 3-5 主題編碼

研究主題	範疇編碼	概念編碼
甲	甲-01	01 成本效益
受訪公司教育訓練 委外之內容	教育訓練 委外目的	02 運用顧問公司資源
		03 學習顧問公司專業能力
		04 學習外部知識轉化為內部 所需
		05 借重外部權威以提昇員工 素質
		06 尋求未來合作機會

資料來源：研究者自行整理。

### (四) 資料呈現

依據所有個案的資料編碼與分類完成後，依研究目的利用文字描述方式來呈現資料分析之情況，再綜合形成研究結果。

