

B u s i n e s s R e s e a r c h M e t h o d s

Business Research Methods



企業研究方法

◎楊政學 編著



普林斯頓國際有限公司

Business Research Methods

F270
200897

Business Research Methods



企業研究方法

◎楊政學 編著



普林斯頓國際有限公司

國家圖書館出版品預行編目資料

企業研究方法 / 楊政學編著， -- 初版， -- 臺北縣
五股鄉：普林斯頓國際，民 94
面： 公分
含索引

ISBN 986-7688-94-5 (平裝)

1. 企業管理 - 研究方法

494.031

94016919

企業研究方法 (書號：525357)

中華民國 94 年 9 月 20 日初版發行

編 著：楊 政 學
發 行 人：楊 明 德
出 版 者：普 林 斯 頓 國 際 有 限 公 司
電 話：(02)89903296 郵撥：19681186
網 址：www.prin-ceton.com.tw
住 址：台北縣五股工業區五工三路116巷3號

有著作權・翻印必究

定價：480 元整

ISBN 986-7688-94-5

序 言

本

書編撰的動機，乃是期望以質性參與觀察的歸納能力，對應量化統計檢定的分析技術，來敘說企業研究方法的不同面貌，且提供課堂授課與執行報告的對話空間。本書適合大專院校開設「企業研究方法」、「研究方法」與「實務專題製作」等相關課程使用。全書架構所呈現的份量，適合單一學期課程，乃至整個學年教學教材之選用，不致於讓授課老師與修課學生感到教材過多的壓力。

全書的章節安排是以學理、工具與操作等三大篇為主軸，共計有三篇十六章。首先，在學理篇部分，討論有：企業研究方法概論；研究流程與規劃；研究設計與架構；資料類型與蒐集。其次，在工具篇部分，介紹企業研究方法上，常被使用的幾種研究方法，例如：訪談法；觀察法；調查法；實驗法；個案研究法；紮根理論法；言說分析、歷史研究、內容分析與行動研究法。最後，在操作篇部分，演練有：抽樣程序與類型；問卷與量表設計；資料處理與分析；研究執行與管理；報告撰寫與發表。

全書兼顧讀者在理論與實務上的全面且系統性思維，同時書中亦相較以較大篇幅介紹不同的研究方法，尤其是質性研究方法的介紹相較來得豐碩，實有別於坊間以量化研究方法為編撰主體的相近書籍，因此較為艱深的統計分析方法與電腦軟體操作，不會大量出現在本書內容中，反而改以質性研究的「小而美」方式來呈現。

筆者期望經由企業研究報告的執行與製作，來連結課堂學理基礎與實作實習經驗，以建構讀者個人系統性知識，進而形成知識創

Business Research Methods



新的潛能。長期目標則是希望強化讀者學習抽象知識的意願，且提昇讀者應用所學知識，解決企業經營管理問題的能力，同時培養其獨立思考的觀察力，以及主動關懷所處環境與終身學習的習慣。

本書以企業研究流程步驟貫穿主題，重點在於：整合量化與質化研究方法的實踐行動；連結課堂學理與實作經驗的系統操作；兼具分析技術與價值行為的倫理哲思。或許在讀者身上真正的學習是：如何將他 / 她們「看到、聽到、感覺到」的東西，如實地「寫下、說出、做得到」的回饋，而身為教育工作的我們，就是使這項任務到達的催生者；而不是一味讓學生強記住更多的東西，但卻完全無法使用這些知識。

本書因諸多緣份的成全始得以圓滿完成，首先感謝家人及好友的支持；其次感謝明新科大企業管理系學生課堂的分享；再者衷心感謝各章節所引用資料的所有作者或譯者的成全；最後感謝高立圖書公司楊明德總經理暨所有同仁鼎力協助，終能順利付梓出版，個人特致萬分謝意！筆者學有不逮，才疏學淺，倘有掛漏之處，敬請各界賢達不吝指正，有以教之！

凡事接受，只有感謝；情願付出，求得圓滿，全然活在當下
的每個因緣，全力轉化未來的圓滿結果。感動在認真素真的
生命狀態中，故事延續上演著……

楊政學 謹識

竹東·靜塵居 2005年7月

Business Research Methods



目 錄

Part 1 學理篇

第 1 章 企業研究方法概論

- 1.1 企業研究方法意涵 4
- 1.2 研究思維與典範基礎 5
- 1.3 研究典範論點發展 8
- 1.4 研究的意涵與關連 12
- 1.5 企業研究的角色 16
- 1.6 本書內容架構 19
 - 重點摘錄 20
 - 重要名詞 21
 - 問題與討論 22

第 2 章 研究流程與規劃

- 2.1 研究流程的架構 24
- 2.2 研究問題的層級 24
- 2.3 流程產生的問題 30
- 2.4 研究設計的議題 31
- 2.5 研究計畫書 34
- 2.6 資料分析與成果報告 36
- 2.7 研究價值的評估 37
 - 重點摘錄 39
 - 重要名詞 40
 - 問題與討論 40

Business Research Methods



第3章 研究設計與架構

- 3.1 研究設計的意涵 42
- 3.2 研究設計的架構 48
- 3.3 研究設計的類型 52
- 3.4 研究方法的類型 59
- 重點摘錄 66
- 重要名詞 67
- 問題與討論 68

第4章 資料類型與蒐集

- 4.1 資料的類型 70
- 4.2 資料的準備 79
- 4.3 資料的描述 81
- 4.4 資料的蒐集 85
- 重點摘錄 87
- 重要名詞 88
- 問題與討論 89



Part 2 工具篇

第 5 章 研究方法：訪談法

- 5.1 訪談法的特性 94
- 5.2 訪談的模式 97
- 5.3 訪談法的類型 99
- 5.4 訪談的進行與評估 102
- 5.5 訪談的記錄方式 107
- 5.6 訪談的使用原因 111
- 5.7 焦點團體訪談 112
 - 重點摘錄 120
 - 重要名詞 121
 - 問題與討論 122

第 6 章 研究方法：觀察法

- 6.1 觀察法的特性 124
- 6.2 觀察法的類型 127
- 6.3 觀察的記錄方式 131
- 6.4 參與觀察法 134
- 6.5 觀察的結構與推論 144
 - 重點摘錄 147
 - 重要名詞 148
 - 問題與討論 149

第7章 研究方法：調查法

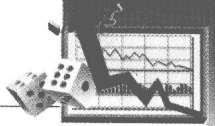
- 7.1 調查法的特性 152
- 7.2 調查法的類型 155
- 7.3 調查的記錄方式 158
- 7.4 無反應偏差問題 162
- 7.5 提高郵寄調查回收率方法 164
- 7.6 提高電話調查反應率方法 170
- 重點摘錄 173
- 重要名詞 174
- 問題與討論 174

第8章 研究方法：實驗法

- 8.1 實驗法的特性 176
- 8.2 實驗法的類型 178
- 8.3 實驗設計的問題 179
- 8.4 實驗研究法 180
- 8.5 其他常用實驗設計 182
- 重點摘錄 184
- 重要名詞 184
- 問題與討論 184

第9章 研究方法：個案研究法

- 9.1 個案研究法的特性 186
- 9.2 個案研究法的類型 187
- 9.3 個案研究法的應用 188
- 9.4 個案研究法的優點 189
- 9.5 個案研究法的缺點 190



第 10 章 研究方法：紮根理論法

- 10.1 紮根理論法的特性 204
- 10.2 紮根理論法的發展 206
- 10.3 紮根理論法的議題 209
- 10.4 紮根理論的記錄與抽樣 213
- 10.5 紮根理論的撰寫與評估 214
 - 重點摘錄 216
 - 重要名詞 217
 - 問題與討論 217

第 11 章 研究方法：言說分析、歷史研究、 內容分析、行動研究

- 11.1 言說分析法 220
- 11.2 歷史研究法 221
- 11.3 內容分析法 224
- 11.4 行動研究法 226
 - 重點摘錄 232
 - 重要名詞 233
 - 問題與討論 233



Part 3 操作篇

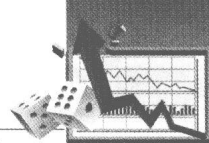
第 12 章 抽樣程序與類型

- 12.1 抽樣的基本概念 238
- 12.2 抽樣理由與程序 240
- 12.3 抽樣方法的類型 243
- 12.4 抽樣方法的選擇 246
 - 重點摘錄 250
 - 重要名詞 251
 - 問題與討論 251

第 13 章 問卷與量表設計

- 13.1 問卷設計的原則 254
- 13.2 衡量尺度的類型 256
- 13.3 衡量工具的評估 259
- 13.4 衡量態度與問卷說明 264
 - 重點摘錄 266
 - 重要名詞 267
 - 問題與討論 267

Business Research Methods



第 14 章 資料處理與分析

- 14.1 資料的準備 270
- 14.2 資料的處理 271
- 14.3 資料的分析 273
- 14.4 探索性資料分析 285
- 14.5 因素分析與集群分析 290
- 14.6 質性訪談資料分析 296
 - 重點摘錄 304
 - 重要名詞 305
 - 問題與討論 306

第 15 章 研究執行與管理

- 15.1 尋求企業合作意願 308
- 15.2 擬定報告執行計畫 310
- 15.3 企業研究時程安排 311
- 15.4 企業研究評量考核 319
- 15.5 執行進度的控管 324
 - 重點摘錄 330
 - 重要名詞 331
 - 問題與討論 331

第 16 章 報告撰寫與發表

- 16.1 書面報告內容 334
- 16.2 書面報告撰述 345
- 16.3 口頭發表內容 351
- 16.4 簡報資料製作 356
- 16.5 報告撰寫倫理 357
 - 重點摘錄 361
 - 重要名詞 362
 - 問題與討論 362

參考文獻

中英文索引

英中文索引

Business Research Methods

Part 1 第一篇

第 1 章 企業研究方法概論

第 2 章 研究流程與規劃

第 3 章 研究設計與架構

第 4 章 資料類型與蒐集

全然的付出才會過去

今天在學校整理一天的辦公室，只因我系主任的行政工作，即將於七月三十一日屆滿六年，必須將辦公室清理出來給下一任主任使用。幸虧有多位專題指導學生的協助，讓我可以省些時間與體力，真是感謝。待辦公室清理差不多時，整個人攤坐在熟悉的辦公椅上，環視周遭的一景一物，許多的回憶湧上心頭，但是我發覺自己沒有太多的感傷，反倒有說不出來的輕鬆。其實對我而言，卸下行政職務沒有太多的不適應，真是件好事，代表在角色轉換上，我是而且我能自然面對，唯心中又想念起往生的母親。

我常想：人為何會在經過許多年後，仍然念念不忘些事情。或許是初戀情人，或許是往生的親人，甚至是令人痛苦的某人？就像我常想念起我的母親。也許是因為在過往相處的時光中，我們並「未盡全力」，因此心中留有些遺憾；誠如我的內心，時常掛著自己當初未克盡為人子女的孝心，總覺得自己做得不夠好，所以每當某些場景出現時，這些潛藏的念頭就浮現。

今天我們努力在每個發生的緣分中，無條件地全然投入，或許就是不想為自己留下遺憾，希望這件事或這個人可以「真正過去」。在系主任這份職務上，我想我應該是盡全力了、也做夠了，因此沒有留下太多的缺憾，不會告訴自己說：「如果可以重來的話，我會如何做、如何把系主任這個角色扮演得更好！」。我常告訴自己：人生不可能重新來過，所以我要用盡全力去生活、去付出，目的是不想讓自己有所遺憾，我想這是唯一的一條路，讓自己真正跨過生活中每一個發生的因緣。

全然地活在當下每個發生的緣分，才是讓這個緣分真正過去的唯一方法。

楊政學 2005.7.28

Business Research Methods

Chapter 1

企業研究方法概論

1.1 企業研究方法意涵

1.2 研究思維與典範基礎

1.3 研究典範論點發展

1.4 研究的意涵與關連

1.5 企業研究的角色

1.6 本書內容架構

- 重點摘錄
- 重要名詞
- 問題與討論

本章節為企業研究方法的概論，討論的議題有：企業研究方法意涵、研究思維與典範基礎、研究典範論點發展、研究的意涵與關連、企業研究的角色，以及本書內容架構。



1.1

企業研究方法意涵

壹 為何學習企業研究方法

知識經濟 (knowledge-based economy) 時代的到來，實有加速學生系統知識與知識創新養成的需求，如何培養學生解決問題的能力，是為商管教育技能訓練的重點，而企業研究方法 (business research methods) 的應用，漸趨質化與量化研究方法的整合，且朝資料蒐集來源的多元化發展 (楊政學，2005)。

個人認為應試圖在熟稔定量方法的分析技術 (analytical skills) 外，亦同時強化定性方法的參與觀察 (participant observation)，期使學生在問題分析解決與現象參與觀察能力間取得平衡性發展 (楊政學，2002a)。在企業研究方法應用上，宜以定性與定量方法整合的理論概念，實際運用於所欲探討的個案研究分析上，並進而將其操作化定義，讓參與的學生能按步就般，在質化與量化、理論與實務的研究過程中，多條彼此整合與互補的學習管道 (楊政學，2002b)。

從技職教育之目標與宗旨來看，目前商管教育確實具有「不符實務界需求」的問題存在。若同時將人力市場需求者 (企業界) 對受過商管教育學生之期望，以及市場供給者 (商管教育單位) 所培養商管科系所畢業生之實際管理技能相互比較，兩者間認知差距所代表的意涵，顯然說明目前商管教育之培養及訓練過程是有問題存在 (楊政學，2003a)。

問題之產生有多方面的原因，個人認為商管教育的教學方法扮演很重要之角色。由於商管技能具有實務及應用導向之特性，而以技職為宗旨之商管教育理應往此方向導引，方能培養與教育出企業界所需要之主管幹部。目前教育體制內最常被使用的課堂講授 (teaching in classroom)