

第二章

職能分析方法

職能分析方法簡介

行政院勞工委員會
職業訓練局

本報告參考 Gonczi、Hager 與 Oliver（1990）所提出的架構，將目前所常用之職能方法分成以下四大類，並將於以下各小節一一介紹。

職能分析方法分類：

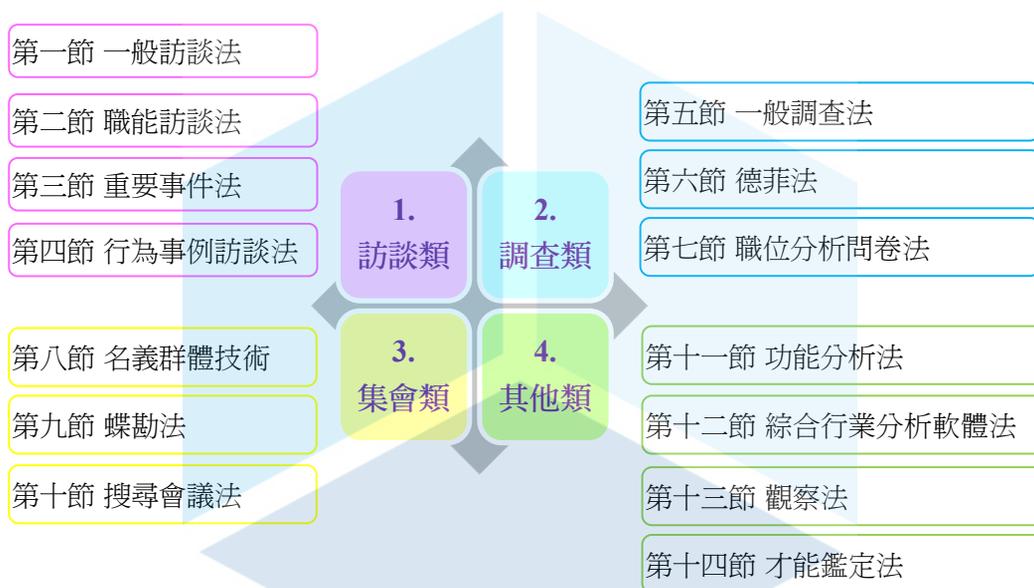


圖 1 職能分析方法分類圖

資料來源：Gonczi、Hager 與 Oliver（1990）以及賴春金、李隆盛（2011）。



第一節 一般訪談法 (Interview)

一、方法簡介

一般訪談法 (Interview) 通常是指訪談者透過與受訪者進行面對面的詢問方法 (受訪者可以是個別或團體)，收集一些關於職務、責任與任務較為細部與深入的資料，並且可以了解使績效更有效率的關鍵能力。一般訪談法被廣泛地運用於社會科學的研究中。依照訪談過程中的結構程度，可分為兩種類別，分述如下 (郭生玉，2005)：



第八節 名義群體技術 (Nominal Group Technique, NGT)

一、方法簡介

名義群體技術 (Nominal Group Technique, NGT)，又稱為提名小組術或名義小組術。此法主要由 Delbecq 教授與其同事於 1968 年開發，並且被大量運用解決在教育、健康與社會服務上的所遭遇到的問題。名義群體技術適用於決策環境複雜，要通過個人偏好的彙總來進行小組決策的狀況。

這個分析方法是一種適合於小型決策小組（約 8-10 個成員）的方法。名為「名義群體」是指在決策過程中，對「群體成員的討論或人際溝通」加以限制（例如：成員僅能與主持人溝通），群體成員各別處於獨立思考的狀況下，進行某一議題的討論。就如同召開傳統會議一樣（Gonczi, et al., 1990）。

二、進行流程

以下為名義群體技術的進行流程（Gonczi, et al., 1990）：

● 流程與步驟

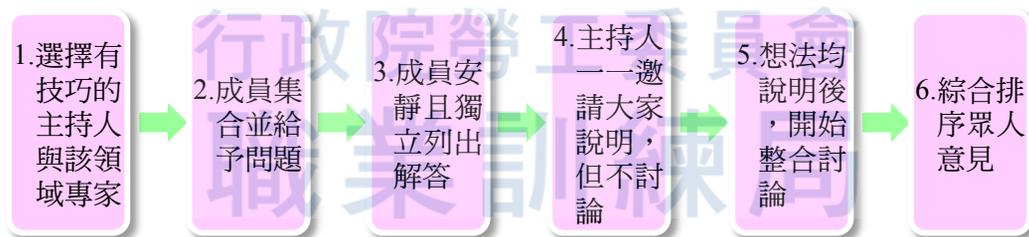


圖 11 名義群體技術之進行步驟

1. 選擇有技巧的主持人與該領域專家

會議將由一位幹練的主持人和 8-10 位參與者組成，因此需要選擇一個富有技巧的主持人，以及參與此一主題的專家，並且決定此次需要討

論的問題。

2. 成員集合並給予問題

主持人先將成員集合，且提出有待小組解答的問題。

3. 成員安靜且獨立列出解答

由參與者安靜且獨立地列出解答或構想。在進行任何討論之前，每個成員獨立且靜默地寫下解答、構想或他對問題的看法。

4. 主持人一一邀請大家說明但不討論

主持人循序邀請每個成員一個接一個地向大家說明自己的想法，每次提出一個構想，列在大張紙上，並且將重覆的構想進行整合，直到每個人的想法都表達完並記錄下來為止（通常記在一張活動掛圖或黑板上）。在所有的想法都記錄下來之前，將不進行任何討論。

5. 想法均說明後，開始整合討論

當構想窮盡時，即待每個想法都紀錄下來之後，這時群體開始進行整合討論，將重複的剔除，並且澄清各種想法。

6. 綜合排序眾人意見

在澄清各種想法後，就列出的構想評等第以建立優序和共識。這時每一個群體成員各自地把各種想法排出次序，最後的決策是綜合排序相關最高的想法。

行政院勞工委員會 職業訓練局

注意事項

「名義群體技術」使用上，需要慎選會議主持人與領域專家，其注意事項說明如下：

1. 運用方式

「名義群體技術」可以單獨使用，也可以配搭作為其他職能分析方法的工具之一，相互運用。



2. 集會過程

在進行名義群體技術時，必須注意以下幾點：

- 事先做好充分的準備，活動過程中要組織得當。
- 對任務的陳述要準確、清楚，並且要寫在紙上以便所有人員都能夠看見。
- 認真完成每一個步驟，以避免減弱該方法的使用效果。
- 監督每個討論群體在規定的時間內完成每一步驟。
- 整個活動過程要堅持公正平等的原則。
- 確保活動參加者在討論過程中提出的各項建議是積極而富有建設意義。

三、優缺點

名義群體技術的主要優點在其可使群體成員正式開會但不限制每個人的獨立思考。是故，不若傳統的會議方式會有群體互動時那樣限制個體思維狀況的發生。此外，這個會議可以進行的很快速（每一個問題的討論時間約為兩小時），亦可避免參與者之間的衝突，確保參與者的平等性，可產出許多構想，也可就產出的構想排序或評鑑。

行政院勞工委員會

職業訓練局

優缺點	說明
優點	<ul style="list-style-type: none">• 兼有群體智慧與獨立思考兩特點。• 會議進行快速。• 可避免參與者之間的衝突，確保參與者的平等性。
缺點	<ul style="list-style-type: none">• 僅適用於 8-10 個成員的小組。