



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：

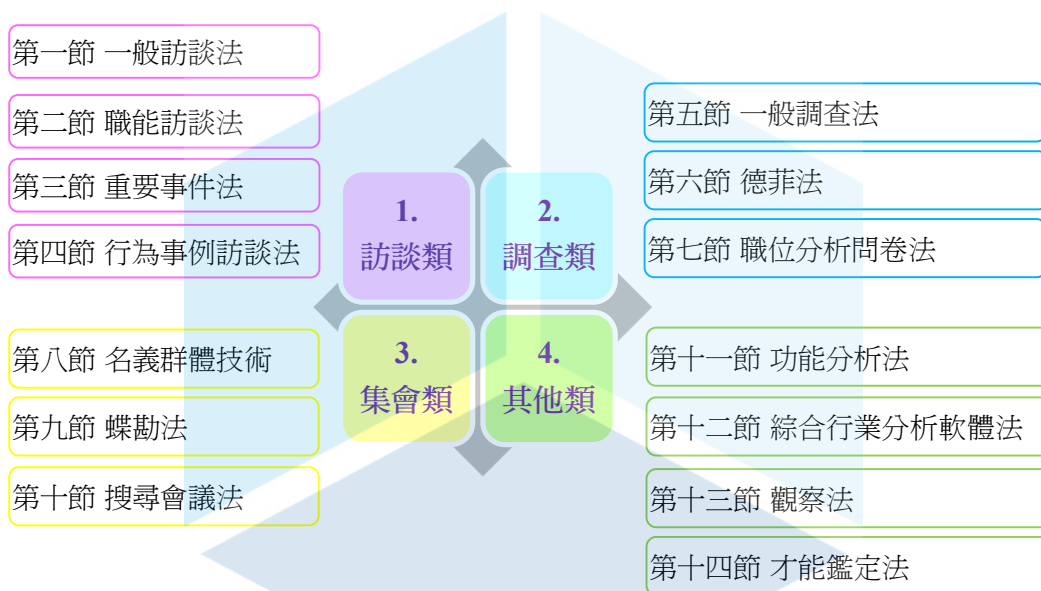


圖 1 職能分析方法分類圖

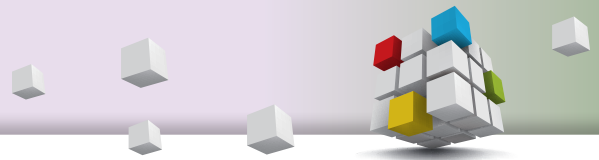
資料來源：Gonczi、Hager 與 Oliver（1990）以及賴春金、李隆盛（2011）。



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）：



三、優缺點

透過深度的訪談，以及適當地引導方法，行為事例訪談法可以得到許多豐富的陳述，包括：當時的情況、個體需面對的任務，以及其採取的行動，以及最後的結果。由此資料，我們可以深入地了解該職位在日常工作活動中的進行面貌。但同時，行為事例訪談法需要收集大量的受訪者回答，才能建立起該職位的所有陳述，是故，中小型企業較不易找到足夠的訪談數量。即使部分企業有足夠的訪談對象，也需要大量的人力、財力和物力去支持資料收集的過程，這從企業投入與回報的評估角度來說可能不會很令人滿意（MBAlib, 2013b）。

其優缺點列表如下：

優缺點	說 明
優點	系統化地陳述行為事例，資料內涵豐富，不容易遺漏細節
缺點	- 對訪談者要求高，需要受訓練以具備有效地追問能力 - 需要收集大量的陳述 - 將會需要大量的時間、人力與財力支持



第五節 一般調查法（Survey）

一、方法簡介

一般調查法（Survey），這邊所提到的調查，係指運用大量的量表或問卷，透過郵寄、面交問卷或由填答者自我陳述的方式，大規模地收集量化數據的資料。換句話說，亦指根據欲調查之對象的母群體，從其中選出一群具有代表性的樣本，藉著已經擬好的題項，讓受調查者根據每個題項，自我陳述出己身之狀態與狀況（Kerlinger & Lee, 1973）。此法包括以下幾個特徵（郭生玉，2005）：

(一) 樣本必須具有代表母群的代表性

除了普查將詢問所有的目標對象之外，一般調查法的特徵在於透過收集一小部份填答者的意見，藉以代表該職務所有人的意見。此時，選擇具有代表性的人員來填答，則是調查法進行的過程中最重要的議題。換句話說，樣本的代表性決定了調查出來的結果究竟能反映出多少真實的狀況。

(二) 預先設計好的題項與反應結果

調查在進行之前，多半先決定好欲詢問的問題，以及填答者可以選填的反應。其在施測的過程中不若前述的訪談法具有彈性，可以依照當下的狀況進行內容了解的深入或方向的改變。是故，透過調查法，只能就調查問卷設計者的已知回答，而不能發現未知。正因如此，在設計調查問卷時，通常必須參考或詢問該領域的專家，以得到最多的問項與反應選項。

(三) 大量受訪者的自我陳述

調查研究的最大優勢即為可在短時間內收集大量填答人員的意見。此外，由於其資料形式為數字，在分析上容易了解以及解讀。但由於問卷的回答完全是透過填答者的自我陳述，是故很容易產生對自我行為或狀況的袒護，或是因為社會的期許，而影響作答的狀況。

雖然進行調查在探尋職能上是個看起來頗為直覺的方法（亦即可在短時間內詢問個體大量問題），但普遍的低回覆率將會導致我們對結果於效度上產生懷疑，例如：我們並不能了解不回答的人之想法，亦不能保證不回答的人與回答的人意見相同。是故，在職業分析時，使用調查法是需要特別小心注意，畢竟該數據資料對於職業的描述具有相當程度的不確定性。（Ash, 1988; Levine Thomas & Sistrunk, 1988）。

二、進行流程

以下為一般調查法的進行流程：

● 流程與步驟

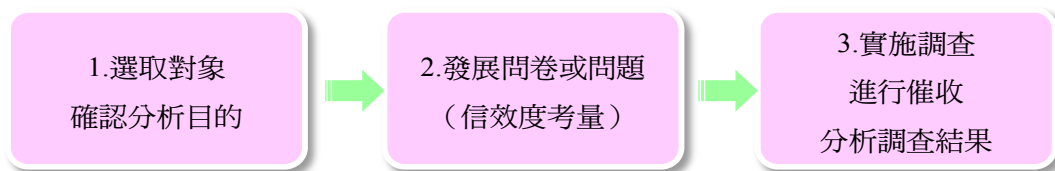


圖 8 一般調查法之進行步驟

1. 選取對象、確認分析目的

首先必須先了解職能分析的目的、欲分析的職位，以及將調查哪些對象。

2. 發展問卷或問題 (信效度考量)

根據上述的職位、目的與對象之條件，透過相關文獻理論以及專家的建議，編列問卷題項。問卷題項除了必須符合目的與職位內容之外，尚須使填答者容易閱讀與理解。發展的過程中可以考慮是否進行預試，同時亦可使用統計指標了解問卷題項之品質。

3. 實施調查進行催收分析調查結果

前述步驟完成之後，即可實施發放。發放之後可以進行一至兩次的催收，以提高問卷的回收率。問卷回收之後將進行統計分析與結果之呈現。

行政院勞工委員會 職業訓練局

注意事項

「一般調查法」在使用上，須注意對象的選擇。其注意事項說明如下：

1. 運用方式

「一般調查法」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 調查過程

在進行問卷調查時，必須確認以下幾點：



- 問卷對象的選取需具有代表性，否則問卷的結果將無法類推於母群使用。
- 問卷編製的過程中必須考量信效度的問題，一般來說，可以透過專家意見以及過往發展理論以確保效度。在信度的部份，則可能需要透過多次的預試以及統計指標（如：crobach' α ）來進行把關。
- 問卷的品質（如：題項的多寡、內容的正確、印刷的精美…等）以及是否有詳細地告知填答者此次調查的目的與重要性，均將影響填答者的填答品質以及回覆率，此部份需特別注意。
- 問卷發放的時間點最好避免填答者忙碌之時期，例如：年末、檔期活動時。

三、優缺點

問卷調查可在短時間內有效率地詢問眾多受訪者，並且收集大量量化資料。但為了簡化資料的收集和解釋，問卷的題目常常為較封閉的選項，以致限制了深度和細節。此外，問卷的完成通常透過個體自我陳述式的完成，此亦為可能變異的來源之一。

優缺點	說明
優點	• 短時間內可收集到大量的資料 • 標準化的量化回答，易於資料的分析與比較
缺點	• 問題的形式為封閉式較無彈性 • 資料的詮釋必須有相關的理論依據 • 資料來源全為填答者自我陳述