

## 第三章 研究方法

本研究係藉由個案研究的方式，深入探討個案公司所處產業環境及其所臨的瓶頸。透過企業流程資訊有機體（PWIO）之流程分析模式，分析個案公司的主要交易循環流程，並評估其作業流程績效及提出改善方向及建議，並進一步將PWIO的流程分析結果與ABC制度之概念加以結合應用，針對個案公司某特定作業流程核算作業成本資訊，並探討其相關影響。本章將針對本研究所採觀念性架構及相關研究程序逐一說明。

### 第一節 觀念性架構

社會科學研究方法可分為量化研究方法與質化研究方法兩大類。量化研究基本上係借用自然科學的演繹推論方法，強調「客觀」的知識，方法則包括觀念性與操作性的探討、研究設計、測量的工具、抽樣法、實驗性研究設計、調查法、觀察法、資料分析概論等。質化研究則廣泛應用在社會及人文科學領域，基本上以分析歸納為主要的推論模式，偏重於個案研究法、田野調查法、訪談、參與性觀察等研究方法與資料蒐集的技巧、文件資料的分析、解釋與報告的撰寫。

Babbie（1998）認為個案研究是針對一個單獨的個人、團體、組織或社會所進行的個別檢視，其主要目的是描述觀察之現象，並試著提出解釋，是一種針對現代企業組織結構的社會學分析。Yin（1994）對個案研究提出一個較為技術性之定義，認為個案研究係一種實證調查法，用於：(1)調查一個存在於現實生活中當前的景象；(2)當此現象和來龍去脈的界線不是那麼明確時；(3)當個案研究中有許多方面證據性的資料來源可供應時。

McCutcheon and Meredith（1993）也說明了個案研究方法的程序及應用在生產管理的文獻，並認為個案研究方法可以接觸到真實世界的情況，是非常有價值的科學研究方法。同時也指出個案研究有助於擷取更多實際生產系統的資訊，以建立理論。此外，個案研究方法適合用於探索、產生假設、驗證假設等不同階段之研究，達成描述、探索與解釋的目的。

本研究係根據個案公司之特色，評量其所處之環境與目前所面臨的問題，而予以深入探討，並經過分析檢討後，提出可以的改善方案，提供給個案公司用來強化競爭優勢，增強企業體質之應用。基於此項研究目的，本研究將採用個案研究方法，透過企業流程資訊有機體的分析架構，重現及分析個案公司的主要交易循環流程，以作為未來改善企業流程的基礎與方向。圖 3.1 圖示本研究之個案研究內容的觀念。

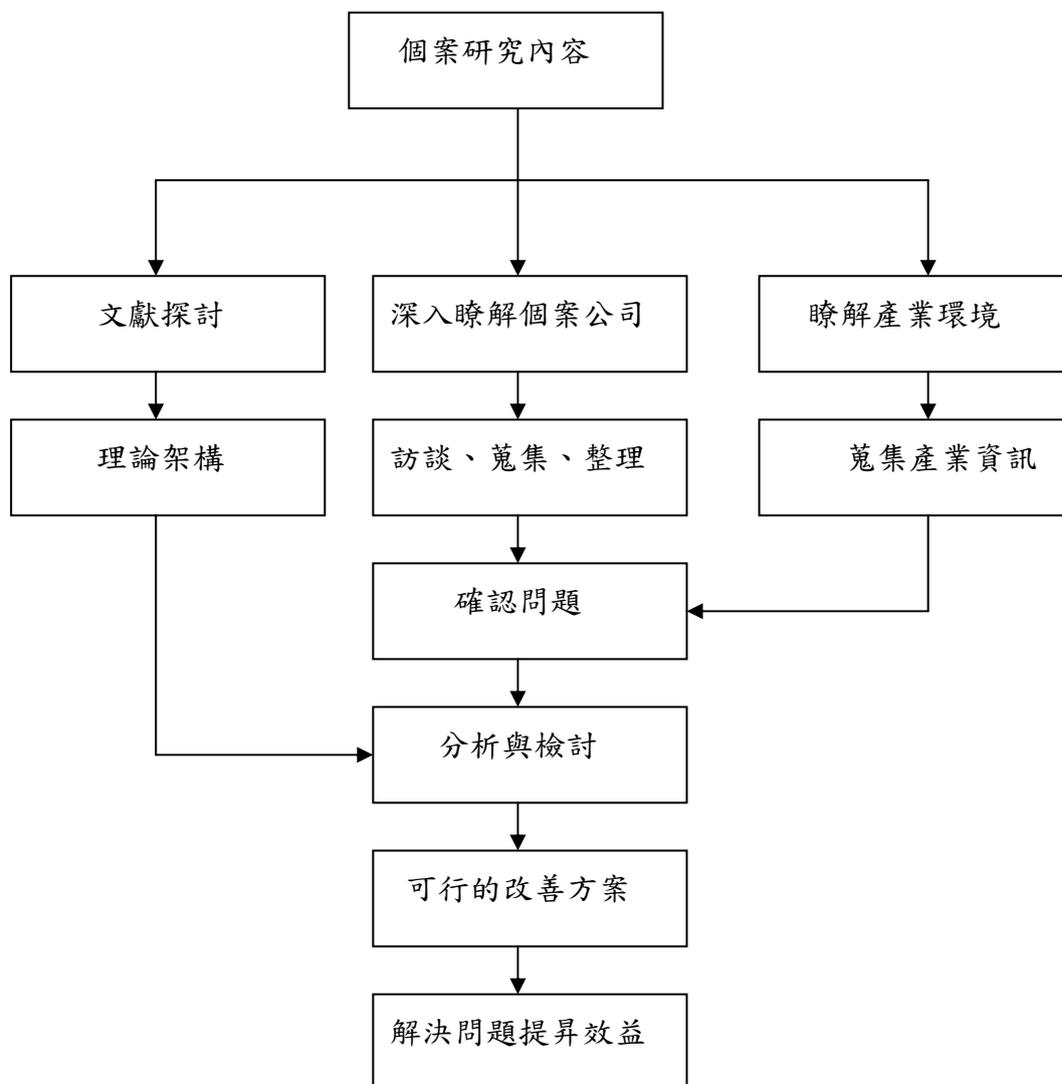


圖 3-1 研究觀念性架構

## 第二節 個案研究流程

本研究之研究方法採取個案研究方法，研究程序如圖 3-2 所示。

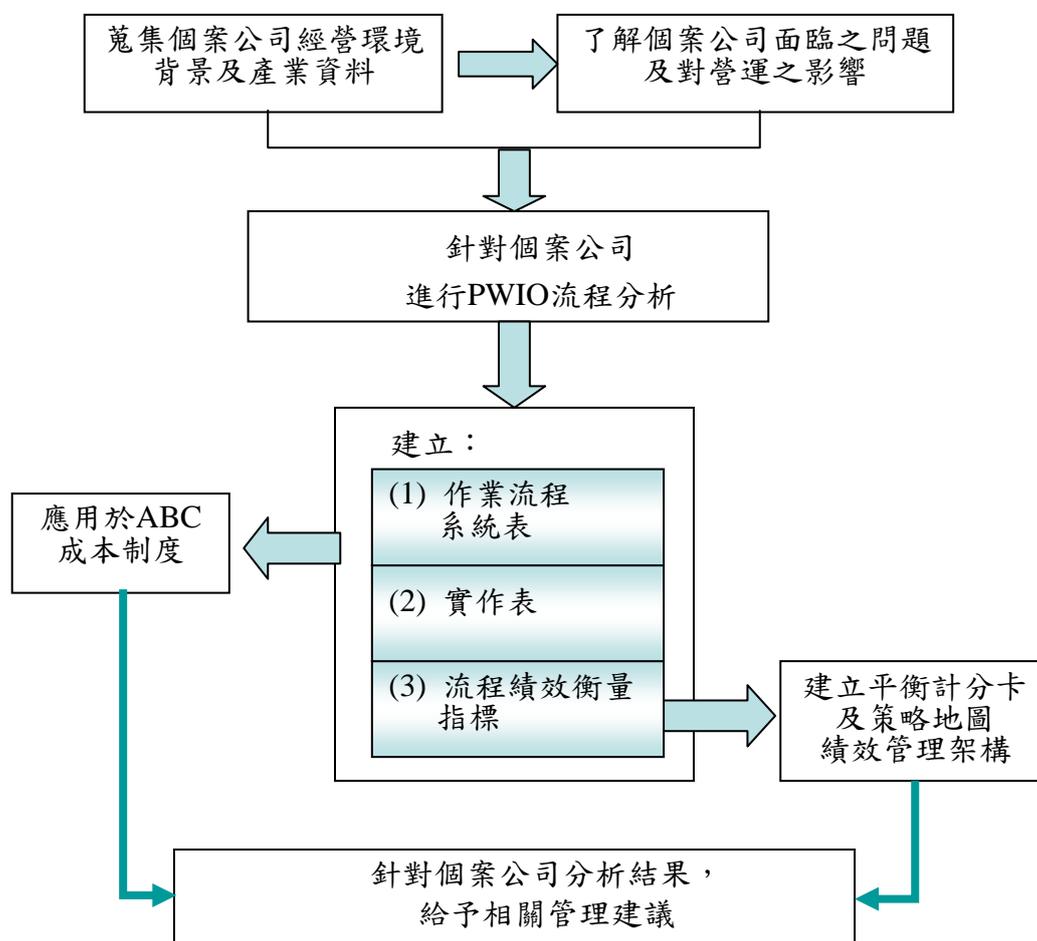


圖 3-2 個案公司之研究流程圖

本研究之主要研究方法包括文獻蒐集與個案訪談及分析。採用企業流程的分析模式以評估現有流程兩階段為探討重心，除將重現現有作業流程外，亦將從成本、品質與效率等觀點評估現有流程，嘗試從平衡計分卡的觀點，有效結合流程與組織策略性績效探討商業智慧系統建置與企業營運流程間之關係，並從評估中進一步衍生相關改善方向與建議。因此，如何透過一套嚴謹架構的分析模式來描述既有流程，以瞭解現有流程是否具有策略性目標，足以配合企業願景的達成，實為重要的管理課題。