

第三章 研究設計

針對研究方法的考量，畢恆達（2005）認為研究方法最重要的就是要能夠回答研究的問題，而方法的選擇也將視個人能力所及而定。陳向明（2007：7）將質性研究的特性歸納為五點，包括：自然主義的探究傳統、對意義的「解釋性理解」、研究是一個演化發展的過程、使用歸納法、重視研究關係。其中自然式的探究是指研究是發生在真實世界的場域中，而研究者並不會意圖操弄有興趣的研究現象，只會在真實世界中觀察自然發生的現象（吳芝儀等譯，2008：40）。與量化研究的差別在於，量化旨在針對假設進行驗證的工作，以探索實證主義者所尋求的「真理」；然而質化則是在自然的脈絡現象中，企圖解釋現象所代表的含意。以下將分為研究方法、樣本來源與抽樣方法、信度與效度問題、研究倫理與預期的研究限制四小節分別論述。

3.1 研究方法

本研究旨在探討調查人員在招募過程中，取消性別限制之後所可能對內部調查工作產生的影響狀況，從研究內容的可及性來說，調查局的業務執掌並非一般社會大眾所直接接觸，因此無法從民眾的感受中得知變動後可能的人力結構對於工作績效或是任務指派有無受到影響；另一方面，從研究內容的性質而言，其所觸及的範圍牽涉到性別議題與國家調查機關等內容，若利用量表形式的封閉問卷進行大範圍的資料蒐集，較難掌握到深入的資料內容。Michael Patton（吳芝儀等譯，2008：49）認為由於質性研究強調在背景脈絡之下獲致瞭解的深度，量化方式的態度調查不並足以顯露此內在視角。因此基於研究方法須適合於研究的目的、所詢問的問題，和可利用的資源等考量之下，研究者選擇採用次級資料分析法以及深入訪談法，針對符合研究議題所需的受訪者進行訪問。

一、次級資料分析法

次級資料分析原是指將現有的資料數據進一步的分析，以符合研究所要表達的旨趣，次級資料的來源可以是來自政府的官方統計數據、半官方的機構測量結果、早期相關研究以及來自大眾媒體的內容等。一般來說，在量化範疇的研究領域，經常採用這種次級資料的分析法。而 David & Sutton (2004)認為質性研究的資料範圍包括原始的非量化資料，透過對這些資料進行語言分析，或是評估先前的質性研究，也是屬於次級資料分析的方法。換言之，質性資料分析中的許多技巧，皆與文獻探討的方式相似，書中提及「當研究者企圖將他人的質性研究發現，進行定位與譯碼，此研究本身就已構成一個質性研究的形式」。(王若馨等譯，2007：127)。

故本研究乃從人事管理到人力資源的發展歷程，將過去的相關研究進行分析，以探討策略性人力資源管理在現代管理學界的發展情形，以及在公部門所實施的現況為何；另外針對性別差異的議題，本文也蒐集了許多過去涉及國家考試性別設限的相關研究，特別是在特種考試的面向，希望藉由檢視理論的發展趨勢以及先前具體研究結果兩者的配合，來作為對本研究的基礎理解，對於後續研究進行的概念，有極大的助益。

二、深度訪談法

本研究在於探討取消調查人員特種考試性別設限之後，所可能產生的人力結構對於其工作推展有無造成影響，調查局內部人員是否能應用當前政府所推動的策略性人力資源管理，利用其所強調的任務導向來面對如此可能的改變。為了獲得最接近研究旨意的資料，本研究將採用深入訪談法進行研究問題的討論，根據朱柔若(1996)翻譯 Thomas Herzog (1990) 的說法，使用訪談法的優點在於這種半結構化的方式較具有言語上的彈性，訪問者透過與受訪者之間的社會互動，可以破解研究者的疑問之處。雖然在信度、效度的問題上，質性的訪談方法難以像

量化方法一樣得到比較多的控制，但 Herzog (1990) 認為，「信度與效度這兩個名詞卻深藏在研究者想要挖掘到真理的欲望之內。」因此，透過雙方彼此的口頭交換，以及在彈性的訪問方法之下，研究者欲得到更多的資料，還可透過逐步追問的方法，旁敲側擊出更多的資訊。同樣的，陳向明（2007：227）也認同經由訪談可以從被研究者身上蒐集到第一手資料，其功能除了再瞭解受訪者的思想、價值觀之外，也可以透過受訪者對親身經歷的描述，讓研究者對研究對象得以有一個較為廣闊的認識。

3.2 訪談大綱

關於訪談的內容，王仕圖與吳慧敏（2003）提出在訪談問題的部分，可分為六大類：經驗／行為(experience/behavior)問題、意見／價值(opinion/value)問題、感受(feeling)問題、知識(knowledge)問題、感官(sensory)問題以及背景／人口統計(background/demographic)問題。Michael Patton（吳芝儀等譯，2008：24）將質性研究者的任務，導向提供一個架構，讓受訪者與研究者得以在此架構中，完整地表現雙方對世界的觀點。值得注意的是，這種架構的特點在於給予彈性的開放空間，透過開放式的回應，研究者可以透徹地瞭解受訪者所看到的世界並掌握其他人的看法，而不以預先設定的問卷類別來決定這些觀點。故研究者基於前述六大問題的分類，結合本文的主要研究問題以及研究對象，發展出以訪談大綱作為指引的半結構式訪談（胡幼慧編，2008：125）（參見表3-1）。

表 3-1 訪談大綱

受訪對象屬性	訪談題綱
主管人員 (不分性別)	1.在取消調查局特考性別設限的過程中，局內人員初步的反應態度為何？就調查局的立場而言，與考試院有無明顯的分歧點？

	<p>2.以目前的人力性別結構來看，男女調查員之間有無業務執掌的區別？若有，兩者所負責的業務分別屬於哪些方面？可否具體說明？</p> <p>3.從主管人員的角度來說，假設未來會面臨到女性調查員可能多過男性的情況下，主管在工作指派上容易產生的問題或影響有哪些？請舉例說明。</p> <p>4.調查局該如何因應女性調查員大幅增加之餘，在任務指派上的顧慮？是否會針對此發展相關配套措施？</p> <p>5.針對政府目前大力推廣的策略性人力資源管理的概念，調查局的主管人員如何將這種任務導向的概念應用到調查員人力配置的問題上？</p>
男性現職調查人員	<p>1.對於取消調查特考性別設限的看法為何？</p> <p>2.外勤人員的壓力來源有哪些面向？</p> <p>3.目前與女性調查員一同進行任務指派的機率高不高？就男性的觀點來看，女性調查員在值勤時候所可能面臨到的問題有哪些？</p> <p>4.未來若女性調查員的人數直線上升，對於基層調查員的工作內容來說，有哪些可能的影響？</p>
女性現職調查人員	<p>1.到目前為止，所接受的任務指派包括哪些類型？而所謂「具有危險性」（例如：必須與犯罪者有直接接觸的緝毒工作…等）的任務對於女性調查員來說，在工作面與個人心理面所可能產生的影響有哪些？</p> <p>2.女性調查員的壓力來源有哪些面向？（若為已婚，是否會影響到家庭？）</p> <p>3.就女性調查員的觀點來看，取消性別設限的特考制度對於調查局整體組織可能帶來的影響為何？</p> <p>4.性別差異的議題，在調查局的工作執掌來說，有無其分別的必要？</p>

資料來源：本研究整理。

3.3 樣本來源與抽樣方法

在研究對象的樣本來源與抽樣方法上，質化與量化的研究有著明顯不同的差異。執行量化資料蒐集時，必須確認變項與指標的可測量性，而質性研究並不是在檢測概念的真實與否，而是對真實世界做一種脈絡性的陳述，因此在資料蒐集上採取的是一種比較開放的態度。(王若馨等譯，2007：132)。

一、研究對象

爲了獲得對研究問題最充分的回應內容，本研究將針對不同的研究問題分別訪問不同身份的受訪者，包括對工作任務具有指派權威的主管階級，與現職調查員，透過男性與女性不同的立場，來針對問題提供不同的觀點與看法，且由現職的調查員才能獲得最真實的工作指派內容與任務達成的親身經歷，對於外界想像中的「工作內容」、「危險性」…等等任務描述，有第一手的經驗接觸，同時亦可提升研究問題的信度。因此，這些受訪對象將限制在業務單位的調查員，而非人事、會計等幕僚單位的一般行政人員。

二、抽樣方法

質性研究不同於量化研究，通常聚焦於相對少數的樣本，有時甚至是某單一個案被有目的地選取出來，重點在其所對研究現象提供深度的探究和瞭解。換言之，質性研究所要求的樣本必須要能夠符合對問題有最深入資訊與感受的人。這種立意取樣的原理在於選出可提供大量資料的個案，以利研究者進行深度的探討，而資訊豐富之個案是指這些樣本中，有大量對研究目的相當重要的資訊，是屬於有目的的取樣（吳芝儀等譯，2008：46）。

因此在抽樣設計上，爲了能夠獲得到最符合研究需求的受訪者，本研究在訪問樣本的抽樣上，將採取滾雪球抽樣(snowball sampling)的方式來進行，這種抽

樣方式的使用時機在於母群體的性質難以界定（陳俞霖、黃玟萃，2002；吳芝儀等譯，2008：267），而外界欲直接深入群體中取得資訊的困難性極高時適用。這是一種用來選擇知情人員或決定性個案的操作方式，陳向明（2007：146）以實際例子來說明：「我們可以透過一定的管道找到一位知情人士之後，再詢問他／她：『您知道還有誰對這類事情特別瞭解嗎？您認為我應該再找誰瞭解情況？』，通過如此的追問，樣本會像雪球一樣越滾越大，直到蒐集到的資訊達到了飽和為止」。因此，本文研究者首先透過某位現任職於調查局內部的人士，請他提供可得的樣本資料，並由他對適合的受訪者給予建議之後，一一向符合的研究旨趣的受訪者進行面對面的深度訪談。

3.4 信度與效度問題

信度和效度的問題在社會科學研究的領域中，一直是備受重視的區塊。在傳統實證主義的量化研究中，信度是指重複實驗的準確性，效度的檢驗一般則是分為三類，包括測量工具各個部份是否測量了研究對象所有內容的「內容效度」；測量工具對受測者進行測量所獲得的結果是否被假定的測量標準一致的「效標效度」；測量工具是否確實測查了其所依據理論基礎的「理論效度」（陳向明，2007：529），可看出量化研究著重點在於概念的檢測。對於質性研究者而言，姚美華、胡幼慧（2008：117）認為質性研究者所關注的不是「客觀分類記量」、「普遍法則的尋找」或「因果假設的否證和統計推論」，而是「社會事實的建構過程」以及「人們在不同的、特有的文化社會脈絡下的經驗和解釋」，這種脈絡情境的解釋過程與互動，其研究價值和判定標準，並非在實證主義典範下的量化研究所創造出的信、效度規則所能涵蓋。

Lincoln & Guba (1985)對質化研究的信、效度提出了見解，可歸納為三點：確實性、可轉換性以及可靠性。確實性(credibility)是指質化研究資料真實的程

度，及研究者真正觀察到所希望觀察的，除了可利用多元資料來源、研究同儕的參與討論的方法來達成之外，也可利用相異個案資料的蒐集與再驗證來增加資料的真實性；可轉換性(*transferability*)是有效地將受訪者所陳述的感受，進行適當的描述與轉換成文字陳述，換言之，就是指資料的詮釋性；可靠性(*dependability*)則是指個人經驗的重要性與唯一性，研究者必須運用資料蒐集的策略，以確保獲得可靠的資料；可確證性(*confirmability*)，及相當於客觀性（胡幼慧編，2008：119；吳芝儀等譯，2008：600）。

爲了使本研究內容得以達到上述信、效度的標準，在確實性部分，研究者在訪談過程中，將會給予受訪者開放性的回答方式，期使能獲得更豐富的資訊與完整的受訪者經驗分享；此外，研究者在訪談過程中，將使用錄音筆，未來再將觀察到的各項記錄轉換成文字敘述，呈現出真實的訪談內容，以提供更詳細的資訊給讀者。在可靠性的方面，穆佩芬（1996）認爲，經由謹慎地選擇受訪者，並前訪談前進行多次的模擬演練，並保持訪談情境的一致性，可提升資料蒐集者的信度。因此研究者在訪談前將充分蒐集關於訪談技巧的參考資料與個案機關的背景內容，除可掌握可能在訪談中出現的情境或專業語言，也能增加訪談內容的深度與整體的流暢度。最後是可確證性，雖然這點被歸納爲是屬於客觀性的一種，但是客觀與主觀二詞，經常是質化與量化研究中最常受到爭議的語詞。Patton（吳芝儀等譯，2008：51）有鑑於客觀性與主觀性二詞已被賦予許多負面的意涵，他提出了在資料蒐集過程中，研究者應保持一種「同理的中立」(*empathetic neutrality*)的概念，以替代客觀和主觀二者。許多質性方法論學者認爲，只有來自人與人的接觸所引發的同理(*empathy*)和內省(*introspection*)，觀察者才可能充分地瞭解人類的行爲，換言之，「同理」就是由在實地工作期間與所訪談和所觀察的人們進行個人接觸而發展而來，包括考量並瞭解他人的立場、地位、感受、經驗和世界觀。而任何一種研究最終都需要可信性，才能證明其有用，而中立的立場意指的是研究者不設定立場以證名其特別的視角，也不會去操弄資料來獲致預先假定的事

實。簡而言之，「研究者之誓約，乃在於瞭解世界如其所是；當事件自然顯現時，真實地面對其複雜性和多元觀點；以及在驗證和不驗證的證據間做出平衡的報告和結論」（引自吳芝儀等譯，2008：52）。

故本研究中，研究者主要是從策略性人力資源觀點來看待主管在面對甄補過程中的政策變動之下，所可能面臨到的人力結構變遷所帶來的影響，在蒐集資料的過程中，研究者將以中立的立場來面對受訪者所敘述的經驗歷程，並透過事先的文獻閱讀與文本資料蒐集，以瞭解受訪者可能表達的立場、經驗與感受。

另外，爲了使研究資料的來源更臻完備，本研究亦採取三角檢證法 (triangulation)，以提高研究的信度與效度。三角檢證法是一種「非線性式」的多元檢視原則，它讓研究者以不同方法蒐集不同資料，並予以相互檢視、互補與整合，除了讓研究者更深入完整地瞭解現象之外，更能成爲知識建構的過程（胡幼慧，2008：236）。Patton（吳芝儀／李奉儒譯，2008：611）將三角檢證分爲四種類型，包括：方法三角檢證 (methods triangulation)、資料來源三角檢證 (triangulation of sources)、分析者三角檢證 (analyst triangulation)，與理論／視角三角檢證 (theory/ perspective triangulation)。本研究將利用資料來源的三角檢證，也就是只在質性方法範圍之內，比較和交叉檢核在不同時間、藉由不同工具所獲得資訊的一致性，例如：比較秉持不同觀點的人們的視角、比較觀察資料和訪談資料…等。職是之故，研究者在受訪者的選樣過程中，並不將受訪者限制在主管層級的人員，同時要納入一般的調查人員，才能獲得更真實的整體陳述。另外，在比較訪談資料與次級資料後，也可以進一步檢驗對同一事件評價的看法，然而，針對不同資料所獲得研究發現可能的不一致性，Patton (2008)認爲此類研究發現的不一致性，不應被視爲減弱結果的可信性，因爲不同類型的研究會察覺到不同層面的真實細微差異，但瞭解這些不同資料所顯示出的不一致，往往也是具有相當的啓發性和重要性。

3.5 研究倫理與研究限制

3.5.1 研究倫理

關於研究倫理的議題，Becker (1967)在其所著〈我們站哪一邊？〉(*Whose side are we on?*)中，談到「研究時的倫理抉擇」，他認為在研究社會弱勢者時，若採取深度訪談、參與觀察等方法，來揭露這些人看待世界的方式，則當權者必會質疑研究者是出於私心，而偏袒他們所研究的對象(引自王若馨等譯，2007：134)。

深度訪談中所牽涉到的倫理議題包括：知會同意、隱私權、匿名性與機密性等等，社會科學家一般都同意當研究涉及到「人」時，在研究前應先得到研究對象的「知會同意」(*informed consent*)，亦即在被告知相關研究計畫之後，個人選擇是否參與該研究的程序，特別是研究對象暴露在實質的風險下，更是必要。另外兩項研究者常用來保護研究對象的方法即為「匿名」(*anonymity*)與「保密」(*confidentiality*)。前者是研究者將研究對象的身份與其所提供的資料分開，使其本身也無法將資料與某一性別產生聯想；後者則是將研究對象所提供的資料會總呈群體總計量，使外人無法得知受訪者的身份(潘明宏譯，1998；Babbi, 2006)。

由於本研究所觸及的研究議題敏感性較高，而且層面也較深入，需要受訪者提出最真實的感受，以釐清問題的癥結點。因此為了保護受訪者的言論將來不受到任何可能型式的責任追溯，研究者將採取保密的方式，絕不對外說明受訪者的姓名或其他可能洩漏出受訪者身份的資訊。

3.5.2 研究限制

本研究在實際執行後所產生的研究限制，包括下列：

- 一、囿於時間和經費的考量，未能針對各縣市調查站的主管或調查人員進行抽樣的訪談工作，再加上調查局人員的接觸並非易事，利用滾雪球的抽樣方式，可能在樣本選取的結果會有一定程度的受限。
- 二、由於調查人員特考取消性別限制的政策實施距今僅 4 年的時間，因此在實際數據資料上，難以進行量化資料的趨勢預測分析，若未來能夠配合量化的研究方法，一方面對調查局人力結構進行預測分析，另一方面也能透過問卷調查的形式，進行規模較大的調查分析，以觀察調查人員對於政府取消特考性別設限制度的態度。
- 三、由於研究者本身就是研究工具，研究者個人因素對研究或多或少都有些微的影響，每個人在成長過程中經歷過許多次社會化的階段，隱藏在心中的深層假定，往往左右了對事物的看法。故研究者雖盡可能磨練充分的訪談技巧，並不斷地反省改進主觀意識的牽絆，但上述之限制仍無法完全避免。