課題概覽	
課題	策略和管理 E5 市場營銷: 簡單的市場研究方法
程度	中三
時間	三個課節 (每課節四十分鐘)

學習目標：

1. 了解市場研究的目的；以及
2. 了解和應用市場研究過程。

內容概覽：	
第一課節	目標與資料搜集
第二課節	設計市場研究方式
第三課節	執行與報告

資源：

- 課題概覽及教案
- 投影片演示

建議活動：

- 課堂討論
- 小組討論
- 堂上練習
- 課後習作

第一課節	
主題	目標與資料搜集
時間	四十分鐘

預期學習成果：

完成本課節後，學生應能：

1. 描述何謂市場研究；
2. 描述市場研究的過程；以及
3. 搜集與市場研究相關的資料。

教學次序及時間分配：

活動	參考	時間分配
第一部分：導論		
✧ 教師透過分組討論開始課節，並提出進行市場研究的重要性。	投影片# 2	6 分鐘
✧ 教師解釋市場研究的概念。	投影片# 3	3 分鐘
第二部分：內容		
✧ 教師簡介市場研究過程。 ✧ 教師解釋市場研究過程的第一步：識別問題。	投影片#4 投影片#5	3 分鐘 3 分鐘
✧ **活動一： 課堂討論** ■ 承接投影片#2，學生需分組討論「經營年宵花市攤檔應考慮的問題」。 ■ 教師邀請每組分享討論結果，並總結活動。	投影片#6 投影片#7	4 分鐘 2 分鐘
✧ 教師繼續解釋第一步：界定市場研究目標。 ✧ 教師解釋第二步：搜集數據的方法。 ✧ 教師解釋第三步：選擇合適的研究方法。	投影片#8-9 投影片#10-13 投影片#14-15	4 分鐘 8 分鐘 5 分鐘
第三部分：總結		
✧ 教師概述本課節所教授的要點以作總結。		2 分鐘

第二課節	
主題	設計市場研究方式
時間	四十分鐘

預期學習成果：

完成本課節後，學生應能：

1. 設計簡單的調查問卷；以及
2. 設計抽樣計畫及調查的聯絡方式。

教學次序及時間分配：

活動	參考	時間分配
第一部分：導論		
✧ 教師與學生重溫市場研究過程***第一至第三步***。	投影片# 2	2 分鐘
第二部分：內容		
✧ 教師解釋市場研究過程的第四步：設計市場研究	投影片#3-7	10 分鐘
✧ **活動一： 分組討論** ■ 學生需以「年宵攤位售賣玩具的種類和定價」作研究目標，設計一份調查問卷。 ■ 教師邀請學生匯報其設計意念。 ✧ 教師檢視各建議設計並總結活動。	投影片#8 投影片#9-10	10 分鐘 4 分鐘
✧ 教師解釋第五步：設計抽樣計畫。 ✧ 教師解釋第六步：調查的聯絡方式。	投影片#11-12 投影片#13	4 分鐘 3 分鐘
✧ **活動二： 課後習作** ■ 學生需以課堂上討論所得的問題進行調查，所搜集的數據會在下一節課作分析之用。	投影片#14	5 分鐘
第三部分：總結		
✧ 教師概述本課節所教授的要點以作總結。		2 分鐘

第三課節	
主題	執行與報告
時間	四十分鐘

預期學習成果：

完成本課節後，學生應能：

1. 進行一項調查；
2. 分析搜集所得的數據；以及
3. 滙報調查結果。

教學次序及時間分配：

活動	參考	時間分配
第一部分：導論		
✧ 教師與學生重溫市場研究過程*第一至六步。*	投影片# 2	2 分鐘
第二部分：內容		
✧ 教師解釋市場研究過程的第七步：執行研究計畫；講解搜集一手和二手資料的分別。 ✧ 教師解釋第八步：數據分析。介紹以數式作簡單的資料分式。	投影片#3-6 投影片#7	10 分鐘 4 分鐘
✧ **活動一： 課堂練習** ■ 利用簡單數式分析所搜集到的數據。 ✧ 教師提供及解釋答案，總結活動。	投影片#8	6 分鐘 3 分鐘
✧ 教師解釋第九步：準備撰寫調查報告。	投影片#9-11	5 分鐘
✧ **活動二： 課堂練習** ■ 學生需就其調查結果提出建議和作滙報。 ✧ 教師總結活動。	投影片#12	6 分鐘 2 分鐘
第三部分：總結		
✧ 教師概述本課節所教授的要點以作總結。		2 分鐘

簡單的市場研究方法
第一課節－目標與資料搜集

"Can't you just stare into the crystal ball and give me some market research?"

1

小組討論－年宵花市

- 農曆新年即將來臨。老師鼓勵你們競投年宵花市的攤位。
- 雖然你有興趣參與，卻不知道要賣甚麼和怎樣賣。
- 假設你今年成功投得攤位。請以5人一組討論你們會售賣甚麼和為甚麼。

2

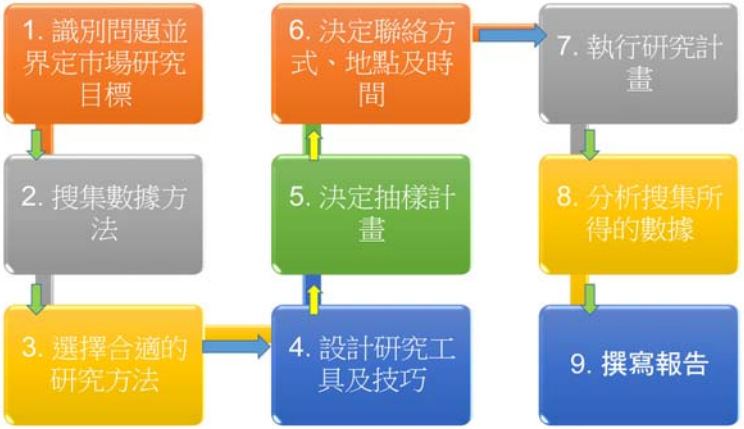
討論後，教師可邀請同學匯報討論成果，並請他們說說怎樣能確定貨品暢銷。教師隨後可利用以下投影片介紹「市場研究」。

市場研究是必要的

- 你必需知道自己要賣甚麼和怎樣賣才能創業。
- 市場研究有助你找到以上的答案。
- 市場研究是「就營銷產品和服務的相關問題有系統地搜集和記錄數據，並作出分析」（譯自美國市場營銷協會）。
- 研究完成後，結果可用來決定推銷你的產品的方法。

3

典型的市場研究過程



4

1. 識別問題並界定市場研究目標

- 市場研究的第一步是清楚識別問題，然後清楚界定研究目標，讓研究員決定所需的數據及搜集有關數據的方法。

5

教師鼓勵同學提出意見。

活動1

- 經營年宵花市的攤位你需考慮哪些「問題」？

6

活動

7

識別目標顧客

- *「市場細分」*是把市場或人口區分為有共通點的組別。
- 利用地理位置、行為模式、 人口結構、心理與性別等差異作市場細分，有助識別目標顧客。
- 例子：
  - 地理細分是把顧客根據民族、地區、國家或城市劃分。
  - 心理細分是把顧客根據社會階級、生活方式或性格劃分

8

界定市場研究目標

- 了解顧客會買甚麼，例如：毛公仔、玩具等乾貨。
- 找出顧客能接受的價錢。
- 測試競爭對手的反應。
- 設計貨品包裝。
- 測試顧客對產品的反應，例如：市場趨勢。
- 找出合適的銷售地點，例如：維園或花墟公園。

9

教師請每組學生決定銷售貨品的種類，並舉出他們的市場研究目標的例子。

2.搜集數據方法

- 界定市場研究目標後，必需搜集與市場研究目標相關的數據。
- 我們可以從搜集的數據得知市場上不同商品的價格，以及商品的供需情況。
- 市場資訊可以分為「一手數據」和「二手數據」

10

一手數據

- 一手數據是指由研究人員直接從第一手來源獲得的資料。
- 一手數據是專門為了分析研究目標而搜集的資料。
  - 例如: 如果貨品定價為$50，顧客會買嗎？
- 你知道如何搜集一手數據嗎？

11

搜集一手數據的主要方法

1. 觀察研究法，例如焦點小組
2. 定量研究法，例如問卷
3. 定性研究法，例如訪問（面談、電話訪問等）
4. 實驗，例如試食

- 例子：要想知道年輕人對毛公仔價格的期望，可以訪問你的同學或朋友。所得的數據就是一手數據。

12

二手數據

- 二手數據指已發表的資料，例如從互聯網、 雜誌報紙和政府統計刊物所得的資料等。
- 二手數據有助研究人員了解顧客行為和市場趨勢

- 例子：要想知道年輕人對毛公仔價格的期望，可以在互聯網上搜尋相關的討論，使用當中的資料作分析。而這些資料就是二手數據。

13

3.選擇適當的研究方法

- 市場研究方法是公司在尋找與市場研究目標相關的答案和資料時所採用的策略。
- 進行研究的時候，必須決定使用哪種方法作研究。合適的方法有助公司滿足顧客的需要，讓企業能在競爭激烈的市場中生存。

14

適當的研究方法的例子

觀察（例子：觀察購物商場內顧客的行為）

- 了解顧客的購買行為。
  - 適用於搜集數據以估計前往農曆新年年宵的人數以及他們的類別。

訪問（例子：與朋友／同學面談）

- 取得深入和定性的資料，例如他們的喜好。
  - 適用於搜集數據以便了解顧客如何決定是否購買某產品。

問卷

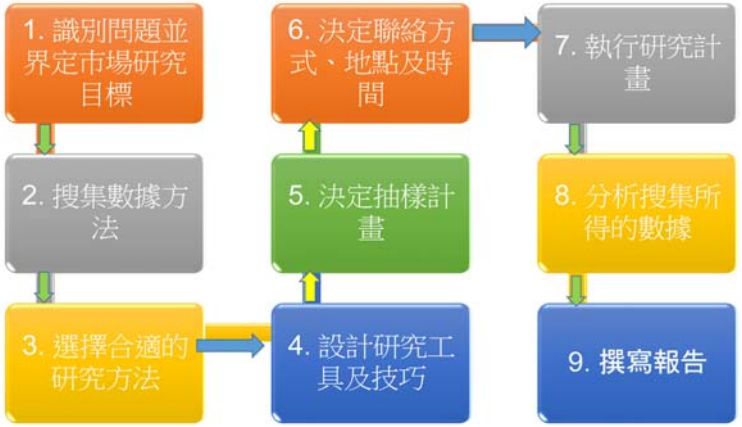
- 提供統計和定量分析。
  - 適用於搜集大量受訪者的意見，以找出整體的消費模式和趨勢等。

完

簡單的市場研究方法
第二課節－設計市場研究方式

1

典型的市場研究過程



2

教師在課節開始時先與學生重溫典型的市場研究過程第1至3個步驟。

4. 設計研究工具及技巧

- 選擇適當的研究方法後，市場營銷人員應設計市場研究的問題，並選擇接觸目標受訪者的方法。

3

常見的研究方法：問卷調查

- 調查的問題可分為三種：
  - 封閉式問題，
  - 開放式問題，及
  - 開放式選項問題。

4

封閉式問題

- 封閉式問題提供有限的選項供受訪者選擇。問題的種類主要有是非題、排序題、選擇題及十級評分題。
- 優點：
  - 受訪者容易作答。
  - 容易分類或處理回應，令資料的分析簡單直接。
- 缺點：
  - 忽略了不同的意見。
  - 受訪者可能從沒有考慮過選擇題所提供的選項。

5

開放式問題

- 受訪者需用自己的說話/文字回答問題，不設建議答案。
- 例如：你對在年宵花市購物有甚麼感想？
- 優點：
  - 受訪者能自由作答，不受研究人員提供的特定選項所影響。
  - 研究人員能充分探討受訪者答案背後的原因、 情感、意見與想法。
- 缺點：
  - 分析需時。

6

開放式選項問題

- 開放式選項問題既是開放式，又是特定的選項題。
- 例如：你在年宵花市選購小禮物有甚麼要考慮？(答案：A: **質量**，B:價格，C:大小，D:重量，E:其他 **(請註明)**:_____)
- 優點：
  - 研究人員能避免封閉式問題和開放式問題的缺點。
- 缺點：
  - 研究人員需要對研究主題有深入的認識，方能定出實際／可能的選項。否則，研究人員仍需大量時間去分析開放式問題的不同答案。

7

活動1－小組討論

- 假設你的年宵攤位計劃的研究目標是「售賣的玩具種類和定價」。
- 請你回到上一課組成的小組，與組員一同設計一份問卷，用以搜集你所需的相關資料。

8

同學可以自由設計問卷。教師則需提醒他們考慮清楚「需要從受訪者搜集哪些資料，從而達到研究目標」。

活動1

- 問題樣本：
  - 你會在年宵花市買毛公仔或玩具嗎？（答案：是/非）
  - 你會花多少錢在年宵花市購物？（答案：A: 港元$0-$100 B:港元$100-$200 C:港元$200-$500 D:港元$500 以上）
  - 你認為購買玩具作新年禮物適合嗎？（答案：1. 十分不適合 2. 不適合 3. 中立 4.適合 5. 十分適合）
  - 如果你收到的新年禮物是一隻可愛的毛公仔，你會有甚麼感受？（開放式）
  - 你最喜歡以下哪一個卡通人物？（A: 迪士尼 B: 哆啦A夢 C:Sanrio D:其他（請註明）：_____）

9

老師可以問題樣本引導學生設計他們自己的問卷。
與學生討論最喜愛的卡通人物時，教師應提醒學生不要售賣侵權產品。

活動1

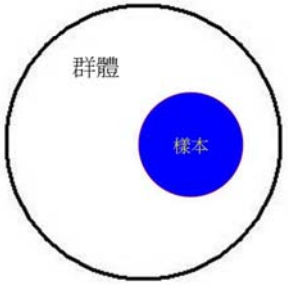
- 一份設計良好的調查問卷應能夠：
  1. 達到研究目標。
  2. 取得最完整和準確的資訊。
  3. 方便受訪者提供必要的資料，也方便採訪者記錄和分析答案。

10

教師與學生討論他們所選用的問題形式，例如封閉式或開放式問題的原因，以及那些問題的形式可如何協助他們得出結論。
教師再請學生參看本投映片，以了解一份良好設計的調查問卷所需具備的條件。

5. 設計抽樣計畫

- 抽樣是指從一個統計學群體（所有受訪者）搜集及／或揀選一組數據。

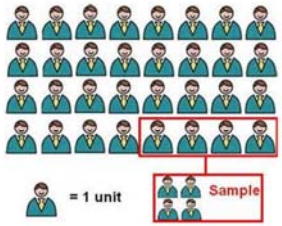


11

教師向學生講解調查不可能搜集所有受訪者的資料，因此必須進行抽樣研究。
因此，抽樣的概念包括如何取得數據的過程（例如：揀選樣本或隨機抽樣）。

群體與樣本

- 例子：
  - 調查年宵花市的群體：家長及青少年。
  - 調查年宵花市的樣本大小：100人。
  - 抽樣方法：校內的其他同學。



12

6. 調查的聯絡方式

- 常見的調查／研究方法有：
  - 個人訪問
  - 小組或焦點訪問
  - 郵寄問卷
  - 電話訪問。
- 哪一種方法適合你的調查？

13

課後分組練習

- 以課堂上討論所得的問題進行調查，所搜集的數據會在下一節課作分析之用。

14

完

15

簡單的市場研究方法

第三課節－執行與報告

1

典型的市場研究過程

7.執行研究計畫

- 在搜集一手數據前，應先檢視現有的二手數據，初步掌握市場的特徵。
- 有些必需的資料可能在以往的調查中已搜集過。

搜集一手數據

- 直接的個人觀察：
  - 在沒有交流與溝通的情況下記錄參加者的行為。
  - 目的在於觀察參加者的行為。
- 問卷調查
  - 問卷調查的設計很重要，會影響回應和數據分析是否有效和可靠。因此問題應：
    - 簡短清晰；
    - 數目不能太多；
    - 簡單易明；
    - 屬於簡單的選擇題、多項選擇題或開放式問題。

4

觀察的結果通常較準確和客觀。
不過，以觀察搜集數據通常較**問卷調**查需要較多時間和費用。
觀察需要周詳的計劃，以免干擾參加者的行為。（如果參加者知道受觀察，反應或會不一樣。）

搜集一手數據

- 訪問
  - 研究人員準備一份簡短的問題清單，與目標顧客進行訪問。
  - 題目應安排有序，易於作答。
  - 應給予指引，讓受訪者知道訪問的過程。
  - 應向受訪人保證答案會保密處理。

5

確保搜集到重要的數據

- 無論選擇哪一種方法，應確保能搜集到充足而且必要的數據，可用作進一步的分析。

6

8.分析搜集所得的數據

- 研究人員還需選擇適當的方法去分析搜集所得的數據。

- 利用數式計算是最普遍的分析方法，例如：
  - 總數（例如：喜歡迪士尼毛公仔的總人數。）
  - 平均數（例如：顧客在年宵花市的平均消費額。）
  - 中位數（例如：顧客在年宵花市的消費額的中位數。）
  - 眾數（例如：年宵花市的顧客最普遍的消費金額範圍。）
  - 百分比（例如：顧客對各種卡通人物公仔的喜愛程度的百分比。）

7

活動1

- 試用下列方法分析你所搜集到的數據：
  - 總數
  - 平均數
  - 中位數
  - 眾數
  - 百分比

8

9.準備撰寫報告

- 市場研究的最後一步是撰寫研究報告。
- 研究報告應明確指出研究的問題和研究目標。報告亦應描述研究的方法，列明受訪者和訪問的方法，以及所採用的資料分析方法。
- 研究報告還應列出和評估主要的調查結果，並說明研究的結論和建議。

9

總結研究結果

- 繪製數據
  - 信息圖像：利用表格或圖表來展示數據。
- 報告應清晰簡單，避免使用術語

10

建議

- 建議應是切實可行的。
  - 不應只說要多做一點，而應該指出哪些要多做一點和怎樣做！
  - 建議應能有助制定決策和解答疑問，例如：
    - 在年宵攤位賣哪種貨品？
    - 貨品的售價是多少？

11

活動2

- 向同學匯報研究結果得出的建議。

12

如沒有足夠的時間展示圖表等數據，教師可請學生作簡單的報告。例如：學生可以只報告在分析後所做的工作和方法。

完

13

甲部：多項選擇題（@1，總計 10 分）

1. 為甚麼需要界定市場研究的目標？

A. 有助決定所需的數據及搜集有關數據的方法。
B. 有助決定研究的費用。
C. 有助決定研究的回應率。
D. 有助決定應否展開研究。

難度：*

2. 以下哪項並非市場研究的目標？

A. 了解客戶會買甚麼。
B. 確定進行市場研究是否合乎成本效益。
C. 找出顧客能接受的價錢。
D. 設計貨品包裝。

難度：**

3. 以下哪項是一手數據搜集？

A. 報紙。
B. 網上論壇。
C. 實驗。
D. 其他研究報告。

難度：*

4. 和目標顧客進行面談的方法稱為：

A. 觀察。
B. 問卷。
C. 實驗。
D. 訪問。

難度：*

5. 選擇題屬於_____問題。

A. 封閉式
B. 開放式
C. 開放式選項
D. 研究

難度：*

6. 以下哪項描述是正確的？

A. 抽樣是統計學上所指的一個群體（所有受訪者）。
B. 抽樣是從統計學上所指的群體（所有受訪者）中搜集及／或揀選一組數據。
C. 當抽樣設定為 100 名學生，該群體應包括嬰兒。
D. 抽樣規模比人口大。

難度：**

7. 以下哪項並不是與目標顧客聯絡的方法？

(i) 郵寄問卷。
(ii) 觀察。
(iii) 個人訪問。
(iv) 電話訪問。

A. 只有 (i) 、 (ii) 和 (iii)
B. 只有 (i) 、 (ii) 和 (iv)
C. 只有 (ii) 、 (iii) 和 (iv)
D. 以上全部正確

難度：**

8. 一份設計良好的問卷應：

A. 簡單易明。
B. 設有最少 30 道題目。
C. 全部皆是開放式問題。
D. 期望受訪人會作深入思考。

難度：*

9. 以下哪項數式計算不會用來分析數據？

A. 平均數。
B. 眾數。
C. 百分比。
D. 三角函數正弦(sin)、餘弦(cos)和正切(tan)。

難度：*

10. 進行市場研究時，須確保能搜集到_____的數據，以便作進一步的分析。

A. 所有
B. 絕大部分
C. 充足
D. 最少

難度：*

乙部：短答題（20 分）

*　1. 試列舉五種市場細分的方法。（5 分）

***　2. 試設計一份有關自助晚餐消費模式的問卷調查，問卷內容需包含有 3 條封閉式問題。（9 分）

**　3. 試概述一份良好的研究報告須具備的特點與內容。（6 分）

建議答案

甲部：多項選擇題

1. A	2. B	3. C	4. D	5. A
6. B	7. D	8. A	9. D	10. C

乙部：短答題

第 1 題

以下任何五種市場細分方法：　(@1，最多 5 分)
地理位置、行為模式、人口結構、科技發展、心理與性別差異。

第 2 題

樣本問題：　(@3，共 9 分)
你曾否吃過自助晚餐？
（答案：有/沒有。）
你會花多少錢吃一餐自助晚餐？
（答案：A：港元$0-港元$200. B：港元$200-港元$400. C：港元$400-港元$600. D：港元$600 以上.）
你是否同意以自助晚餐來慶祝生日？
（答案：1. 十分不同意. 2. 不同意. 3. 中立. 4. 同意. 5. 十分同意.）

第 3 題

良好的研究報告應明確指出研究的問題和研究目標。報告亦應描述研究的方法，列明受訪者和訪問的方法，以及所採用的資料分析方法。　(@3，共 6 分)
研究報告還應列出和評估主要調查結果，並說明研究的結論和建議。