

專題研討指導手冊

(委升薦訓練、員升高員訓練適用)

公務人員保障暨培訓委員會

107 年 6 月

專題研討指導手冊
(委升薦訓練、員升高員訓練適用)

目 次

| | |
|-----------------------|----|
| 壹、 專題研討簡介 | 1 |
| 一、 實施目的 | 1 |
| 二、 實施方式 | 1 |
| 貳、 研討主題及個案 | 3 |
| 一、 研討主題之定位 | 3 |
| 二、 如何選定主題及個案 | 5 |
| 參、 資料蒐集與研究方法 | 10 |
| 一、 個案研究法 | 11 |
| 二、 現有資料蒐集與篩選 | 13 |
| 三、 訪談法 | 15 |
| 四、 實地(田野)調查法 | 18 |
| 五、 問卷調查法 | 20 |
| 肆、 政策分析工具 | 24 |
| 一、 心智圖法 | 26 |
| 二、 強弱危機綜合分析法(SWOT分析法) | 27 |
| 三、 魚骨圖法 | 28 |
| 四、 成本效益分析 | 29 |
| 五、 決策樹 | 30 |
| 六、 決策矩陣分析法 | 31 |
| 七、 KT 決策法 | 32 |
| 八、 檢核表法 | 33 |

| | |
|-----------------------|----|
| 伍、 書面報告 | 35 |
| 一、 各段落撰寫重點 | 35 |
| 二、 報告撰寫之注意事項 | 43 |
| 三、 圖表及參考文獻之撰寫方式 | 45 |
| 四、 研究倫理規範 | 54 |
| 陸、 口頭報告及詢答 | 56 |
| 一、 口頭報告之重點及注意事項 | 57 |
| 二、 詢答之重點及注意事項 | 59 |
| 柒、 參考書目 | 60 |
| 捌、 附錄 | 62 |
| 附錄 1 自我檢核重點 | 62 |
| 附錄 2 格式體例 | 65 |

壹、 專題研討簡介

| | |
|----|---------------------|
| 目標 | 瞭解專題研討之實施目的、內容與評分項目 |
|----|---------------------|

公務人員保障暨培訓委員會（以下簡稱保訓會）於公務人員考試錄取人員基礎訓練及各項晉升官等（資位）訓練均實施專題研討，專題研討係採「實作評量」方式，結合當前公共議題作為研討主題，並採分組方式進行，需由小組成員共同選定研討主題及個案，再運用課程所學及蒐集相關資料完成書面報告，並進行口頭報告與詢答。

一、 實施目的

專題研討之實施，目的在瞭解及提升受訓人員之學習成效，乃結合訓練需求、訓練目標及課程內容，讓受訓人員在模擬處理真實個案的過程中，能經由團隊互動、腦力激盪及彼此不同意見之溝通與整合，探索、討論公共議題，並結合課程所學與實務，提出具可行性之政策建議，增進表達、溝通與團隊合作能力。

二、 實施方式

專題研討之實施內容，係各組由保訓會提供之研討主題擇一研討，並為研討主題選擇一個研討方向或個案，並完成「書面報告」與「口頭報告」兩大部分（示意圖如圖 1）。

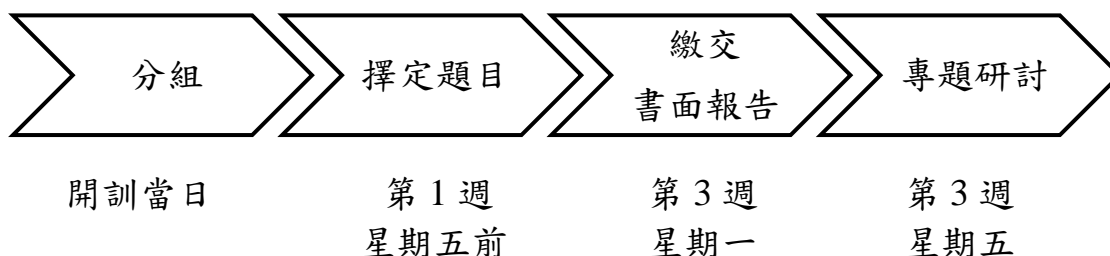


圖 1、專題研討實施方式示意圖

（一）占分比例及配分：專題研討成績以 100 分計，占訓練總成績 30%，並分為團體成績與個別成績，評分項目及配分如表 1：

表 1、專題研討之評分項目及配分

| 評分項目 | | 配分 |
|----------|------------|------|
| 團體 成績 | 書面報告 | 50 分 |
| | 口頭報告 | 10 分 |
| 個別 成績 | 書面報告參與及貢獻 | 20 分 |
| | 在本組答詢表現 | 15 分 |
| | 在他組報告時詢答表現 | 5 分 |

(二) 書面報告：

1、製作方式：

- (1)書面報告應含封面、摘要、目次、本文、參考書目及附件各 1 式 3 份(報告封面格式及報告體例格式如附錄 2)。
- (2)本文：以包含前言、現況分析、問題檢討、解決建議及結語等 5 大段落為原則（可依實際狀況調整及增刪）。如有引用資料者，應註明資料來源，並明列參考書目。
- (3)附件：分工表及分組討論紀錄。

2、繳交時間：應於訓練第 3 週星期一送交各訓練機關（構）學校轉送評分講座：

- (三) 口頭報告：原則於訓練第 3 週星期五舉行，評分講座由公務界及學術界各 1 位擔任。各組研討時間為 50 分鐘，包括各組推派代表 1 人至 2 人進行口頭報告 15 分鐘、詢答 25 分鐘、最後由講座講評。

貳、研討主題及個案

| | |
|------------|---|
| 目標 | 選定合適的專題研討主題與個案 |
| 自我 檢核重點 | <input type="checkbox"/> 符合研討主題探討範疇 <input type="checkbox"/> 個案具前瞻性 <input type="checkbox"/> 個案為經典成功或失敗案例 <input type="checkbox"/> 個案具推展性，可供他機關借鏡 <input type="checkbox"/> 個案為社會關注焦點 <input type="checkbox"/> 個案大小適當 |

一、研討主題之定位

為提升學習成效，保訓會於各項法定訓練中導入專題研討，並作為課程成績評量項目之一，而專題研討主題也因不同訓練的課程不同、目標職務不同而具層次性及差異性。

委任公務人員晉升薦任官等訓練（以下簡稱委升薦訓練）及交通事業人員員級晉升高員級資位訓練（以下簡稱員升高員訓練）的研討主題係以「單一議題或區域性的公共事務」為主要範疇，專題研討主題定位如表 2。

表 2、專題研討主題定位

| 訓練類別 | 目標職務 | 專題研討主題定位 | 研討主題範例 |
|----------------|------------|---|--------------------------|
| 委升薦及員 升高員訓練 | 薦任 第六職等 | 強調課程相關理論應用，期展現受訓人員對課程理論與概念應用能力，及對單一議題或區域性公共事務之問題分析與解決能力 | 運用志工人力提升政府施政成效之探討—以○○○為例 |

為期受訓人員能夠瞭解研討主題之意涵，保訓會於每項研討主題均輔以主題緣起，提供議題背景、面臨的挑戰等資訊，讓受訓人員具備政策議題的問題意識，進而提出前瞻性、具體可行的解決方案，舉

例如下：

研討主題：

運用志工人力提升政府施政成效之探討－以○○○為例

主題緣起：

政府機關人力有限，民間力量無窮，臺灣已有近百萬熱心的志願服務者（簡稱志工），無私奉獻加入志工行列。自民國 90 年志願服務法制定通過後，截至 105 年 12 月底已有 105 萬餘人投入志願服務工作，涵蓋文化、教育、環保、醫療、衛生、財政、經濟、農業、體育、科學、國防、消防、警政、社會福利、防災等各領域。

近年來，志工資源之運用效益逐漸彰顯，志工投入公共服務後，不但為社會發展帶來正面的力量，更有效填補政府機關人力不足的窘境，創造政府、民間及社會發展之多贏局面。目前，各政府機關之志工招募、組織功能、管理模式及運用績效等，各有其運用策略。以考試院所屬國家文官學院為例，藉由退休人員追求工作生活品質的普化思維，建立訓練之助理輔導員制度，招募 65 歲以下兼具豐富專業知能與公務經驗的退休公務志工擔任助理輔導員，協助辦理受訓學員生活記錄及課務輔導事宜，以彌補公務人力之不足，提昇各項訓練品質。

研討重點：

請貴組以 1 個政府機關（構）、學校為例，運用課程所學，研提具體規劃建議與相關配套作法，強化該機關（構）、學校之志工運用，以提升政府施政成效。

為強化議題學習功能，保訓會每梯次提供結合訓練課程內容及特定公共議題之研討主題 14 則，要求受訓人員自其中擇一進行研討，且同一班之各組研討主題應不同，至於在研討個案的擇定上，則保留讓受訓人員有發揮創意的空間，可自由訂定。例如針對研討主題「運用志工人力提升政府施政成效之探討－以○○○為例」，受訓人員得

自行挑選值得探討的個案，例如「運用志工人力提升政府施政成效之探討－以臺北市士林區公所志工服務團隊為例」。

此外，為保留適度彈性，在提供之 14 則研討主題之外，保訓會亦容許受訓人員以各項訓練課程規定之研討範圍為限，自行撰擬研討主題，惟研討主題須能展現受訓人員對於該訓練課程內容之運用、對案例之分析或解決能力，並符合表 2 所列之專題研討主題定位，且不得與教材中之案例雷同，並於開訓後 3 日內提出，經專題研討評分講座同意後方得使用。

二、如何選定主題及個案

(一) 釐析公共政策基本要素及其關係

專題研討主題與個案的挑選，建議從 3 個重要的公共政策基本要素進行思考：公共政策、社會問題、政策行動者的探討 (Coplin, 2007)。若能先釐析這 3 個要素及其間的關係，有助於掌握公共政策議題分析的重點及其脈絡。有關 3 個公共政策基本要素的釐析方法如表 3。

表 3、三個公共政策基本要素及其釐析方法

| 比較 | 社會問題 | 公共政策 | 政策行動者 |
|------|-------------------|--------------------|---|
| 定義 | 社會現狀與社會議題目的之間存在落差 | 為處理社會問題所推動或擬議的政府行動 | <ul style="list-style-type: none"> · 政策行動者：影響政策的個人、團體或機構 · 利害關係人：受政策影響的個人、團體與公眾 |
| 釐析任務 | 問題建構、辨別主政之政府部門與層級 | 連結相關政策、界定政府各部門的行動 | 辨識政策行動者與利害關係人 |

表 3、(續)

| 比較 | 社會問題 | 公共政策 | 政策行動者 |
|------|--|--|---|
| 釐析方法 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 先界定社會議題之目的¹，及社會現狀所應達成目的之程度，若無法達成便為社會問題 2. 考量社會問題的認定可能分歧，須討論其對不同群體與目的之影響，並總結出自己的觀點 3. 辨別能處理社會問題的主要政府部門與層級 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 界定公共政策的 3 個類型政府行動：立法行動、行政施為、司法判決² 2. 連結既有或擬議的政策 | <p>根據定義，區辨政策行動者與利害關係人：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 所有的政策行動者皆利害關係人，因受政策影響 2. 並非所有利害關係人皆政策行動者，因不見得具有影響政策的力量 |

資料來源：修改自 Coplin (2007)。

至於 3 個要素之間的關係，如圖 2 所示。通常係由「社會問題」促發「政策行動者」對於「公共政策」的訴求，而公共政策又反過來影響社會問題；另建議可依循圖中的三個箭頭線索，思考相關問題 (Coplin, 2007)：

¹ 例如：經濟發展、環境保護，惟社會問題可能同時關聯且在不同目的之間相互消長，應儘可能兼顧並留意其間的平衡。

² 例如：由透過立法定義犯罪，行政部門執行法律以逮捕並起訴被告，司法部門則作成被告罪刑是否成立的判決。

【箭頭 1】 公共政策對社會問題的預期影響是什麼？

【箭頭 2】 哪些政策行動者支持／反對公共政策？

【箭頭 3】 社會問題如何促發政策行動者的行為？

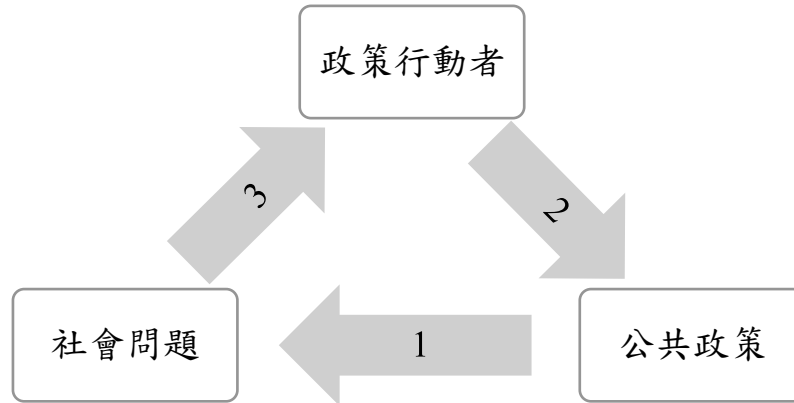


圖 2、專題研討所關注之公共政策基本要素及其間關係

資料來源：修改自 Coplin (2007)。

(二) 定位研討類型

一般而言，政策個案的研討，依據研討目的，主要可分為探索、描述與解釋 3 種類型 (表 4)，惟仍可能兼具多重目的 (尚榮安譯，2001)。由於不同類型政策個案研討之主要目的、分析與撰寫模式不盡相同，故在選定主題及個案之前，建議可先定位研討類型。舉例來說，倘若以「面對新興環境議題之挑戰與因應策略—以○○○政府細懸浮微粒 (PM2.5) 之改善措施」為研討主題，則「探索性」研討類型的重點，可聚焦在廣泛蒐集有關 PM2.5 問題與國內外政府因應推動解決方法的現況與未來可能發展，以發想出未來可行的建議策略；「描述性」研討類型的重點，可放在針對現已存在的 PM2.5 問題與政策實施情形的描述，從中探討可再精進之處；「解釋性」研討類型的重點，則可著重探討 PM2.5 問題的成因、某些因應策略成功或失敗的原因，並提出解釋。

表 4、政策個案研討的三個主要類型

| 研討類型 | 目的 | 研討要項 |
|------|-------------------|---|
| 探索性 | 開發對於未知或未來問題或政策的瞭解 | 通常運用在對所欲探討問題認知或政策可得不多時，先以無系統的架構、非正式方式蒐集資料，從中獲得對於問題的認識、政策啟發與可能發展 |
| 描述性 | 呈現社會問題與政策已存在的事實資料 | 大量蒐集有關社會問題與政策的事實資料，從中抽絲剝繭，釐析出重要的事件，並針對其中的狀態或趨勢等加以描述 |
| 解釋性 | 探討導致社會問題或政策發展的原因 | 為因果關係的研究，利用理論與模式等，嘗試解釋社會問題或政策的發展 |

資料來源：參考自尚榮安譯（2001）。

（三）選定研討主題及個案

為研討主題選定研討個案時，應先瞭解保訓會提供之研討主題重點，並蒐集相關個案資料，找出兩者間的關聯性，舉例而言，研討主題為「運用地方特色推展觀光旅遊活動之探討—以○○○政府機關為例」，較好的研討個案題目如「運用地方特色推展觀光旅遊活動之探討—以平溪區公所天燈節為例」，較不好的個案題目如「運用地方特色推展觀光旅遊活動之探討—以財政部發票路跑活動為例」。

綜上，為選定專題研討的主題及個案，可根據專題研討之目的，掌握 3 個重要的公共政策基本要素及不同的研討類型，衡酌組員的興趣、理解、獲得必要資料的能力與專題研討可作業的時間和資源等；具體而言，可參考下述問題自我評估與擇定（參考 Coplin，2007），惟仍須特別注意所選研討主題與個案之間的關聯性，並扣

合各該訓練目標職務的實務（如表 2），以確保學習成效：

- 1、本組最關注的社會問題是什麼？為什麼？該問題是否應為政府所關注？
- 2、本組研討主題的屬性是探索性、描述性或解釋性的？
- 3、本組研討主題與個案應聚焦在什麼政府層次與部門？所選主題與個案的大小是否適當且具操作上的可行性？
- 4、本組研討主題與個案，是否具前瞻性？是否為值得探討的經典（例如成功或失敗）個案？是否具推展性，可供他機關借鏡？
- 5、針對本組研討的主題與個案，組員們是否有相關背景？
- 6、是否能將圖 2 應用於所選的主題與個案。亦即，能否清楚界定社會問題；能否至少列舉出主要的政策行動者或專家；能否至少連結到一個既有或擬議的公共政策？
- 7、針對本組研討的主題與個案，組員們是否知悉其中的行動者或專家？是否可能取得相關資料？

參、資料蒐集與研究方法

| | |
|--------|--|
| 目標 | 選擇合適的資料蒐集方法，並能正確、嚴謹且多元運用 |
| 自我檢核重點 | <input type="checkbox"/> 選用合適的研究方法 <input type="checkbox"/> 運用多元研究方法蒐集資料 <input type="checkbox"/> 正確且嚴謹的運用研究方法 |

公共政策必須有證據為基礎，而資料蒐集的品質，決定了分析的成果。資料蒐集的方法眾多³，受訓人員可自行選擇，考量訓期中的可及資源，本手冊謹介紹與專題研究報告相關的個案研究法、現有資料蒐集與篩選、訪談、實地（田野）調查及問卷調查，以為受訓人員製作專題報告之參考。

不同的資料蒐集方法，各有其特點及適用時機，端視研究目的、研究問題及資源等因素加以選定。一般而言，「個案研究法」係針對特定社會現象中的關鍵因素如何作用、為何重要等進行探討，較不適合運用於宏觀的理論鋪陳。「現有資料的蒐集與篩選」幾乎是所有研討的基礎，可用以瞭解問題、政策實施的現況或未來的可能趨勢。「訪談法」的優勢則在於能從政策行動者、利害關係人乃至於專家學者等，獲得更深入、詳細而完整的詮釋或態度等資料，對於公共政策分析至為關鍵。「實地（田野）調查法」有助於在自然情境中對研究觀點的理解，特別適合用於理解研究對象的態度與行為、長時間的社會過程、或揭露並非明顯可見事物的主題。「問卷調查法」常被運用來蒐集有關議題的廣泛意見，調查對象可以是政策的利害關係人、行動者或專家學者等，例如民意調查即是政府部門主要使用的政策資料蒐集管道之一。

³ 詳細可參閱瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞於 2015 年主編出版之「社會及行為科學研究法：總論與量化研究法」及「社會及行為科學研究法：質性研究法」（東華書局出版）。

一、個案研究法

個案研究法係以限定的空間與時間為範疇，聚焦於特定事件單元的研究設計。透過深度觀察與解析某個特定分析單位的特質，有助於理解完整的脈絡情境與發展歷程，並藉此推論研究主題的整體性質⁴。公共政策研究為實務導向，尤其適用個案研究法。

個案研究法可包括單一或多重個案研究（也稱作比較個案研究法）兩種。其一般的實施步驟、實施要點及注意事項，如表 5（尚榮安譯，2001；湯京平，2015）：

表 5、個案研究法的實施步驟、要點及注意事項

| 實施步驟 | 實施要點 | 注意事項 |
|----------------------|--|---|
| 【步驟 1】 選定研究 個案 | 選定合適的研究個案，包括：可作為重要理論測試或現象詮釋的「關鍵性個案」；可代表特殊情況的「極端或獨特的個案」；可探討先前研究尚未或無法探究現象的「揭露式個案」等 | · 個案須對應研討問題與目的 · 個案的研討須具備可行性，即考量資料蒐集的困難程度，例如語言文化的差異、利益糾葛的風險、社會爭議性等 |
| 【步驟 2】 設計個案 研究 | · 設定探討的問題與構念 · 決定分析單位：個人、組織、國家或社群等 · 研擬個案研究的操作程序 | · 注意信度問題，即重新進行相同的個案研究應可得相同結果 · 應儘可能以操作化的方式進行所有步驟，以減少誤差與偏見 |

⁴ 但須注意個案研究的推論，與調查研究中樣本與整體的類比不同；相較於調查研究採統計式的概化，個案研究採分析式的概化，即將一組特定的結果推論到某些更廣泛的理論中。

表 5 (續)

| 實施步驟 | 實施要點 | 注意事項 |
|--------------------------------|--|--|
| 【步驟 3】 蒐集個案 資料 | <ul style="list-style-type: none"> • 可輔以其他研究方法蒐集資料：例如田野調查、訪談法、問卷調查法等 • 建立個案研究資料庫：組織個案研究所蒐集到的資料 | <p>注意構念效度問題，即蒐集的測量資料與研究構念之間有落差</p> |
| 【步驟 4】 個案資料 處理與分 析 | <p>主要的分析模式：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 類型比對：例如比對實施不同政策措施但社會情況類似，或實施同一政策措施但社會情況不同的個案情形 • 建立解釋：研究現象的因果連結，透過資料反覆精煉出最後的解釋，並考慮其他可能的或對立的解釋 • 時間序列分析：追蹤一段時間中個案的變化，從中找到趨勢 | <ul style="list-style-type: none"> • 資料處理與分析仍應扣合研討目的與問題 • 注意內在效度問題，即針對因果性或解釋性的分析，留意是否在原因與結果之間，還有其他更重要的影響因素 |
| 【步驟 5】 個案研究 結果的解 釋與應用 | <ul style="list-style-type: none"> • 解釋並應用研究發現與結果 • 請關鍵資料提供者或專家檢視個案研究報告的草稿 • 援引或透過其他個案結果的複現（即發生同樣的結果） | <p>注意外在效度問題，即研究發現是否可以推論或適用在其他個案</p> |

資料來源：參考自尚榮安譯（2001）、湯京平（2015）。

二、現有資料蒐集與篩選

從已經存在的資料中進行蒐集，是最方便的一個途徑。現有資料，包括新聞、雜誌或期刊、書籍、政府出版品等相關的紙本及電子資源。各項現有資料來源之常用途徑及其提供的主要政策資料與注意事項，綜整如表 6。

表 6、現有資料來源之及其主要內涵

| 資料來源 | 常用途徑 | 提供資料 | 注意事項 |
|---------|--|--|------------------------------|
| 新聞 | <ul style="list-style-type: none"> • Google 等搜尋引擎中的新聞專頁 • 全國報紙資訊系統 • 相關的新聞資料庫 | 社會問題與公共政策實施的現況 | 單一新聞僅提供最新資訊，較難深度瞭解政策議題的背景 |
| 書籍 | <ul style="list-style-type: none"> • Google 學術搜尋 • 全國圖書書目資訊網 • 公立或機關圖書館 | 較深入且詳細的政策議題資訊 | 書籍可提供之資訊較不即時 |
| 期刊或雜誌 | <ul style="list-style-type: none"> • Google 學術搜尋 • 臺灣期刊論文索引系統 • 中文或外文文獻資料庫（可洽大學圖書館查詢電子資源） | 政策議題的現況與背景、既有研究 | 雜誌的資料較非正式而廣泛，期刊的資料則較學術、正式且嚴謹 |
| 論文或政府研究 | <ul style="list-style-type: none"> • 臺灣博碩士論文知識加值系統 • 政府研究資訊系統（GRB） | 政策議題的現況與背景、既有研究 | 資料嚴謹與完成度可能不如期刊及書籍等 |
| 政府出版品 | <ul style="list-style-type: none"> • 臺灣出版資訊網（TPI） • 政府出版品知識庫（GPK） | <ul style="list-style-type: none"> • 社會問題 • 現有與擬議的公共政策 | 早期或部分出版品可能尚未數位化，須再洽詢紙本或掃描 |

表 6 (續)

| 資料來源 | 常用途徑 | 提供資料 | 注意事項 |
|-----------------|---|---|------------------------------------|
| 非政府 出版品 | <ul style="list-style-type: none"> 臺灣出版資訊網 瀏覽相關非政府組織之網站(例如 OECD、智庫) | <ul style="list-style-type: none"> 有關政策議題廣泛或聚焦的資訊 政策議題的現況分析 | 部分組織可能有其意識形態，部分組織則能並陳各方意見且較嚴謹，應予留意 |
| 政府 統計或 普查 | <ul style="list-style-type: none"> 行政院主計總處之政府統計 各政府機關之統計或資訊單位 | 針對社會問題與政策議題的發現、現況、歷史趨勢，能提供較 | 須留意資料的單位、蒐集與抽樣方法、年度等屬性，並於引用時註明 |
| 資料庫 | <ul style="list-style-type: none"> 學術調查研究資料庫(SRDA) | 準確的資料 | |

資料來源：參考自 Coplin (2007)。

資料蒐集時，通常可先透過網路搜尋，以掌握資料的分布及可得狀況。為確保品質，受訓學員本身須對議題具備足夠的瞭解，並留意資料與研討議題的關聯性、充足性，並避免引用過時的資料，表 7 為建議的資料蒐集與篩選的步驟(羅清俊，2016；Coplin, 2007)：

表 7、現有資料分析的實施步驟與要點

| 實施步驟 | 實施要點 |
|----------------------|--|
| 【步驟 1】 選定研討 議題 | 選定規劃探討的政策議題或社會問題。 |
| 【步驟 2】 蒐集議題 資料 | 廣泛搜尋網路上的相關資料，掌握議題資訊與資料概況，並依此再聚焦具體的研討主題或個案，進一步蒐集更切題的資料。 |

表 7、(續)

| 實施步驟 | 實施要點 |
|-----------------------|--|
| 【步驟 3】 資料分析 與轉換 | 確認蒐集到的資料與專題研討的研討內容定義一致，也可視需要進行相加、相乘或加權指數等資料轉換。以「公務員」概念為例，規劃專題研討內容探討的「公務員」為較寬廣定義之「公務員」(依法從事公務之人員)，如所蒐集到的資料定義為較限縮的「公務人員」(經國家考試及格任用者)，則研討時尚須蒐集其他依法從事公務人員(例如約聘僱、借調、派遣人員等)之資料，相加以符合專題研討內容的定義。 |
| 【步驟 4】 判斷資料 可信度 | 判斷資料來源的可信度，包括提供單位或作者的聲望、是否經嚴謹的蒐集、處理或審查程序、是否有明顯的問題(例如立場有爭議，或多處數據來源不明等)。 |
| 【步驟 5】 資料檢視 及比對 | 依據常識或經驗檢視資料，釐清資料中的可議之處，或針對同一事實的資料透過不同管道多方蒐集與檢測，比較其間異同，再加以判斷與抉擇。 |

資料來源：參考自羅清俊(2016)、Coplin(2007)。

現有資料通常取自他人的產出，引用時須留意文獻引註，以避免學術倫理的爭議，並提供讀者檢視研討論據的基礎。

三、訪談法

訪談的形式有許多種，依「結構化的程度」(訪談事先嚴謹規劃與標準化操作的程度)，由高至低可分為結構型、半結構型與無結構型 3 種形式的訪談。在無結構訪談中，訪談者僅為輔助功能，任由受訪者自由發揮；實務上較常使用半結構訪談，即訪談者事先準備好概要的訪談題綱作為一種提示，訪談時仍鼓勵受訪者提出自己的問題，並視訪談當下的情況彈性調整訪談的程序與內容(陳向明，2009；吳嘉苓，2015)。一般(半結構)訪談的實施步驟與要點如表 8：

表 8、訪談的實施步驟與要點

| 步驟 | 實施要點 |
|--------------------------|---|
| 【步驟 1】 確認訪談目的 | 確認訪談資料能回應的研討目的與問題 |
| 【步驟 2】 決定訪談對象 與形式 | <ul style="list-style-type: none"> • 訪談對象的選擇及人數的多寡係以是否能為研討問題提供足夠資料量為判準，較常使用的抽樣方法為立意抽樣（根據研究旨趣，選擇典型/關鍵/極端個案）、便利抽樣（符合受訪條件且可接觸者）及滾雪球抽樣（由受訪者再推薦其他受訪者），其中滾雪球抽樣須注意可能的偏誤 • 依研究問題、目的、對象、情境與研究階段，選擇訪談形式 |
| 【步驟 3】 擬定訪談題綱 | <ul style="list-style-type: none"> • 依據參考文獻或透過專家座談，擬定訪談題綱。訪談問題應儘可能簡明易懂、具體而可操作 |
| 【步驟 4】 規劃與協商 訪談的實施 | <ul style="list-style-type: none"> • 規劃訪談的期程、實施的計畫，並評估可能的再訪或加訪其他受訪者 • 訪談前先與受訪者協商訪談的時間、地點與實施細節（包括說明研討主題、提供訪談題綱、決定是否錄音等） |
| 【步驟 5】 實施訪談 | <ul style="list-style-type: none"> • 正式實施訪談，以訪談題綱為基礎，視情況追問與續問，聆聽並紀錄訪談的內容（亦可紀錄現場環境、非語言行為的觀察、內省自身對訪談的影響等），在適當的時機結束訪談 |
| 【步驟 6】 資料處理 與分析 | <ul style="list-style-type: none"> • 訪談結束後整理訪談紀錄或逐字稿，檢視其中有問題之處，視需要與受訪者確認後，即可開始分析 |

資料來源：參考自陳向明（2009）、吳嘉苓（2015）。

此外，依「受訪者的人數」可分為個別訪談與集體訪談，通常前者較能談論涉及個人隱私或內心深刻揭露的議題，後者的優點則在能提供受訪者之間相互交流與討論的機會，進行集體性的建構。訪談實施形式的選擇，應以研究問題、目的、對象、情境與研究階段為依據，必要時可結合其他研究方法（陳向明，2009）。常見的一種訪談方式是「焦點團體法」，針對主題邀集具某相同特質的參與者，由非參與者的主持人帶領進行團體討論。其與一般會議最大差別，在於目的是蒐集資料而非達成共識，且須討論而不只是訪問，其功能包括：探索新事物、瞭解意見態度的背景脈絡及深度、提供詮釋事件的資訊等。焦點團體法參與人數通常為 6 至 10 人，若少於 5 人為小團體、多於 10 人為大團體，參與人數多寡端視研究主題的複雜性、團體分類、研究資源與意見的飽和程度（即再多邀請其他人也不會有增加的意見）而定（鄭夙芬，2015）。

實務上常見問題主要在於訪談資料的分析，多數訪談者往往在蒐集完受訪者的訪談意見後，不知道如何從資料中整理出有意義的資訊。Miles 與 Huberman 提出 13 種分析的技法（如表 9），值得在實際分析訪談資料時參考⁵，功能主要有 4 種：釐出重要概念、凸顯論點、探討概念間的關係、連結理論與貫穿全部資料進行系統性的分析，大致上係從描述到詮釋、從具體到抽象（轉引自吳嘉苓，2015）。

⁵ 訪談資料的分析，詳細操作可參考陳向明（2009：375-391）、

表 9、訪談資料分析的 13 種技法及其功能

| 功能 | 分析技法 |
|----------------|--|
| 釐出 主要概念 | 1.找出類型、主題；2.檢視言之成理之處；3.將同類型的資料予以匯集；4.創造隱喻；5.清點計算 |
| 凸顯論點 | 6.進行對照與比較；7.分解變項 |
| 探討概念間 的關係 | 8.納入一般性原則之下；9.建立因素分析；10.探究概念之間的關係；11.找尋中介因素 |
| 連結理論與 系統性分析 | 12.針對證據建立邏輯鏈；13.建立概念到理論的連貫性 |

資料來源：參考自 Miles 與 Huberman (轉引自吳嘉苓，2015)。

訪談的實施也可能產生偏誤，除了抽樣不當可能導致資料的誤差外，也不宜未經檢視即直接引用受訪者的話語和觀點。理由如下：首先，受訪者所提供的資訊未必正確，多數有其利害關係的考量，故針對同一個問題宜多方詢問不同受訪者，或透過其他資料來源（例如現有資料或問卷調查）檢證其可信度（Coplin, 2007）；其次，撰寫研討報告時亦不宜只挑選符合自己預設結論的說法呈現，罔顧其他不同意見，如能揭露詮釋資料的不同脈絡，論述不同觀點的導因與理由，可更強化分析的深度（吳嘉苓，2015）。

此外訪談亦須留意可能的倫理問題，例如於訪談與錄音前應先徵求受訪者的知情同意、透過資料保密及去識別化保護受訪者（在報告中以無法辨識個人的代號來稱呼受訪者）等；針對敏感或高風險的議題或受訪者，必要須申請研究倫理審查方能實施。

四、實地（田野）調查法（Field research）

所謂「田野」係指現象發生的實地，田野調查即是深入研究現象，到現場實地進行調查的方法，又稱實地調查。實地（田野）調查具有在自然情境中，探索社會現象的優點，特別適合去觀察態度與行為、長時間的社會過程，或揭露並非明顯可見事物的主題。

實地（田野）調查的研究者因為在研究情境中「參與程度」的不同而扮演不同的角色：若研究者在研究情境，「真正」或「假裝」參與其平常的運作中，屬「完全參與者」（例如遊行示威活動中的參與者）；若研究者完全不參與，甚至規避研究情境下的社會互動，則屬「完全觀察者」；另也有一些會混合採用不同方式。研究者須注意，不論是哪一種角色都會對被觀察者造成影響，「完全參與者」若為真實參與，則研究者本身的行為會影響現象的發展，且研究者也可能會因為對被觀察者的觀點與利益太過認同，而失去中立性；若為假裝參與，雖資料可能較為真實，但除了影響之外尚有倫理問題。「完全觀察者」則影響較少，但也較無法發展出全面的理解。實際操作時，研究者宜視研究目的與情境，扮演適當角色。

有關實地（田野）調查的實施步驟、實施要點及注意事項，如表 10（尚榮安譯，2001；湯京平，2015）：

表 10、實地（田野）調查法的實施步驟、要點及注意事項

| 實施步驟 | 實施要點 | 注意事項 |
|------------------------|---|---|
| 【步驟 1】 確認實地 調查目的 | 確認實地調查資料能回應的研討目的與問題 | 實地調查會影響現象本身與相關人員，因此實地調查實施前應先確認必要性 |
| 【步驟 2】 準備工作 | <ul style="list-style-type: none"> · 決定研究者的角色 · （若研究者原非實地中成員）蒐集相關文獻以強化對實地的瞭解，必要時先與線民取得聯繫 · 規劃實地工作的實施 | <ul style="list-style-type: none"> · 研究者的角色應依研究目的與情境，妥適擇定 · 應先對實地有所瞭解，如需要則運用實地中能提供資訊的線民，惟須注意倫理與線民的合宜性及其提供資訊的正確性 |

表 10、(續)

| 實施步驟 | 實施要點 | 注意事項 |
|-----------------------|---|---|
| 【步驟 3】 實施實地 調查 | <ul style="list-style-type: none"> 觀察與紀錄實地調查筆記 訪談；通常為非結構性 | 所蒐集的實地調查資料，應能區別「經驗事實」及「你的詮釋」，以分別客觀與主觀 |
| 【步驟 4】 資料處理 與分析 | <ul style="list-style-type: none"> 資料整理：重寫筆記、製作檔案（加註日期與時間）、背景檔案、(人物)傳記檔案等 資料分析：普遍性、差異性、建立行為的分類、尋找模式（頻率、程度、結構、過程、成因、結果等） | <ul style="list-style-type: none"> 觀察與分析在實地調查中相互交織的過程，實施上具有彈性，可透過觀察、理論觀點的發展或研究對象的變化，持續修正研究設計 應重視自我反省分析與詮釋的客觀性，必要時可尋求其他人協助檢視確認 |

資料來源：參考自李美華（譯）(1998)。

五、問卷調查法

問卷調查的模式有很多種(如表 11)，須視調查議題、母體特性、對調查品質的要求及可負擔成本等，選擇較適用的模式。

表 11、主要調查模式之比較

| 比較項目 | | 郵寄調查 | 電話調查 | 手機調查 | 面訪調查 | 電子郵件調查 | 網路調查 |
|------|------|-------|------|------|------|--------|-------|
| 成本 | 單位成本 | 中等 | 較高 | 較高 | 非常高 | 較低 | 較低/中等 |
| | 人事成本 | 較低/中等 | 較高 | 較高 | 較高 | 較低 | 較低 |
| | 時間成本 | 較高 | 較低 | 較低 | 中等 | 較低 | 較低 |

表 11、(續)

| 比較項目 | | 郵寄調查 | 電話調查 | 手機調查 | 面訪調查 | 電子郵件調查 | 網路調查 |
|------|---------------------|------|------|------|------|--------|------|
| 調查品質 | 回收率 | 非常低 | 中等 | 中等 | 較高 | 較低 | 較低 |
| | 樣本代表性 | 較低 | 較低 | 有限 | 較高 | 較低 | 較低 |
| | 調查彈性 | 較低 | 較高 | 較高 | 較高 | 較低 | 較低 |
| | 資訊正確性 | 中等 | 較低 | 較低 | 較高 | 中等 | 中等 |
| | 社會期許效應 ⁶ | 較低 | 中等 | 中等 | 較高 | 較低 | 較低 |
| | 敏感資訊的可獲性 | 較高 | 中等 | 中等 | 較低 | 較高 | 較高 |

資料來源：整理自 Shine. & Dulisse (2012)；Albaum & Smith (2012)。

問卷調查之目的在於針對某一事實進行測量，然而考量調查時間與成本等限制，通常為抽樣實施，即從母體（如全體民眾）中，抽出樣本（如部分民眾）進行調查，若樣本的特質（例如性別、年齡等基本資料屬性）與母群體相差不大，即為具代表性的樣本。表 12 說明一般問卷調查的實施步驟、要點及可能產生的誤差、改善方法（杜素豪、瞿海源、張笠雲，2015；羅清俊，2017；Coplin, 2007；Oberski, 2012）。

表 12、問卷調查的實施步驟、要點及可能產生的誤差、改善方法

| 實施步驟 | 實施要點 | 可能的誤差 | 改善方法 |
|------------------------------|----------------------------------|------------------|-------------------|
| 【步驟 1】 確認調查目的與測量構念 | 確認調查資料能回應的研討目的與問題，及其標的構念（可測量的概念） | ·效度：問卷調查未測量到標的構念 | ·可透過專家審查確保問卷設計的品質 |

⁶ 社會期許效應（Social Desirability）係指問卷調查中，個人往往傾向填答符合社會接納或期待的心態，而非出自其本身真實的想法與態度。

表 12、(續)

| 實施步驟 | 實施要點 | 可能的誤差 | 改善方法 |
|--------------------------------------|--|---|---|
| 【步驟 2】 決定調查 模式、母 體及抽樣 方法 | 依據研討主題與資源，並考量各模式特性，決定調查模式。界定調查之標的母群體，包括地區及人數等；在符合信心水準及資源的條件下，決定抽樣人數與方法 ⁷ ；列出將用來比對樣本符合母體代表性的變項(如年齡、性別) | <ul style="list-style-type: none"> ·模式效果：調查模式的誤差 ·涵蓋誤差：用來抽樣的名單未能涵蓋所有母體 ·抽樣誤差：樣本與母體的人口結構有差異 | <ul style="list-style-type: none"> ·考量調查對象的屬性，選擇合適調查模式 ·設法提升抽樣名單的涵蓋率，例如採用隨機跳號抽樣的電話訪問 ·精進抽樣方法或樣本加權以符合母體結構 |
| 【步驟 3】 擬定調查 實施計畫 | 規劃調查期程、實施的計畫，並評估可能的回收率與催收策略 | | |
| 【步驟 4】 編製問卷 | 依據參考文獻或透過專家座談完成問卷編製，並製作編碼本 ⁸ | <ul style="list-style-type: none"> ·效度：問卷調查未測量到標的構念 | <ul style="list-style-type: none"> ·良好的問卷設計，可藉專家審查確保品質 |
| 【步驟 5】 實施認知 訪談或前 測 | 問卷編製後可先擇定標的母體中樣本以外的受訪者實施認知訪談或前測，以確認或修改題目 | | |

⁷ 有關抽樣方法及其偏誤的改善，詳可參考羅清俊 (2016: 77-108)。

⁸ 編碼本 (codebook) 為一種參考手冊，說明調查資料中每個答案所對應的變項名稱、原始題目的內容，及每個過錄碼所代表的意義。問卷回收後(如步驟 7)即根據編碼本將受訪者的答案或受訓人員觀察的記錄，轉換成數字或文字，以供電腦讀取。

表 12、(續)

| 實施步驟 | 實施要點 | 可能的誤差 | 改善方法 |
|-------------------|--|---|---|
| 【步驟 6】 發放問卷 | 正式施測問卷，留意回收狀況並適時催收 | <ul style="list-style-type: none"> ·測量誤差：填答錯誤或不準確 ·無回應誤差：拒答 | <ul style="list-style-type: none"> ·提供調查誘因與催收策略 ·問卷設定必答與糾錯機制 ·降低敏感與社會期許效應 ·訪員訓練 |
| 【步驟 7】 資料處理與分析 | 問卷回收並完成登錄後，檢查並修正有問題的數據，確認後即可開始運用 excel 或統計軟體進行分析 | 處理誤差：資料分析與處理的誤差 | 檢查並精進問卷資料之處理與分析技術 |

問卷調查的實施，尚須留意可能的倫理問題，例如於調查前徵求受訪者的知情同意、透過資料保密及去識別化保護受訪者等；若涉及較爭議議題、較高風險或受訪者為易受傷害族群，必要則須申請研究倫理審查方能實施。

肆、政策分析工具

| | |
|------------|---|
| 目標 | 選擇合適的政策分析工具，並能正確、嚴謹且多元運用 |
| 自我 檢核重點 | <input type="checkbox"/> 選用合適的政策分析工具 <input type="checkbox"/> 運用多元的政策分析工具進行分析 <input type="checkbox"/> 正確且嚴謹的運用政策分析工具 |

政策分析工具運用簡單的繪圖、架構、分類、對應、整理等方法，將政策問題的內涵、事件、時間、價值與工作等項目，進行更有條理的資訊呈現，以協助政策管理者進行政策規劃、執行方案選擇，及評估政策執行成效。常見的政策分析工具可綜整自品質管理及政策分析領域，表 13 介紹 8 種常見的政策分析工具，實際分析時可視需要，採取多種方法同時搭配使用，也可運用其他本章節未介紹之分析工具。有關各工具之介紹，分述如後。

表 13、常見之政策分析工具及其主要功能

| 政策分析 工具 | 主要功能 | 適用情境 |
|-------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 心智圖法 | 透過圖像化輔助並系統呈現針對社會問題或政策的思維 | 適用於複雜的問題或政策，尤其當有關想法相當發散而缺乏結構時 |
| 強弱危機 綜合分析法 (SWOT) | 針對政策或個案之內外部各方面條件進行綜合檢視，分析優劣勢、面臨的機會及威脅 | 適用於決策情境，須考量時間、金錢、人力等，擇定最佳的可行方案 |
| 魚骨圖法 | 社會問題分析及其因應的政策規劃 | 適用於政策規劃時，須界定問題、分析其影響因素，並對應提出因應的策略 |

表 13 (續)

| 政策分析工具 | 主要功能 | 適用情境 |
|---------|--|---|
| 成本效益分析 | 可用於政策的經濟可行性分析，即判斷哪一政策方案的成本較低、產生效益最大、最有效率等 | 通常用於政策規劃，作為預測的工具；也可用於政策實施之後，評估政策方案的成效 |
| 決策樹 | 可用於政策的政治與經濟可行性分析。透過樹狀圖列出決策點的各種可能方案，及其狀況、機率、報酬，以計算每一方案的期望值，提供作為決策依據 | 主要用在風險情況下，以圖形的方式來表達問題的全貌，並透過圖像化方式完成分析，及展示對策制定與選擇的過程 |
| 決策矩陣分析法 | 透過設定方案評選的準則及權重，藉由評分方式挑選得分最高的方案，有助於決策操作的明確化 | 適用於決策情境，須考量時間、金錢、人力等，擇定最佳的可行方案 |
| KT 決策法 | 能以結構化、有效且無偏見的理性思考程序迅速做出最佳決策，提升問題分析與決策品質 | 適用於棘手的問題或政策，尤其當問題與解決方案的的分析容易受偏見影響時 |
| 檢核表法 | 針對探討的社會問題、政策或個案，列出各面向的檢核項目，逐一檢查，並加以討論、研究，從中獲得解決方法和創新的構想，並確保周延，亦可用於評估 | 適用於複雜的問題或政策，尤其當問題或政策的分析向度不明確並訴求周延時 |

一、心智圖法

心智圖是一種運用顏色、符號、線條、關鍵字詞等方式，將所學所想的概念以一種視覺化或圖像化的方式進行筆記，而後漸漸被運用為一種輔助擴散思考的工具。其依照人類大腦最自然的思考方式：直觀圖解、網絡化等，使多個概念之間的關係得以完整呈現，可幫助提升解決問題的能量，並協助記憶關鍵資訊、迅速掌握資訊與交換資訊，及提升創意思考的可能。

其實施的步驟如下：1.先將主題寫在紙的中央，畫出象徵性的符號或圖；2.由中心往外拉線，把聯想到的概念迅速筆記；3.把關鍵字詞寫在線上，並調整字詞長度與線長一致；4.各分支的層次從中心向外，分支關聯可用畫線點明，並善用顏色、圖形、字體大小、符號彰顯層次；5.與人分享、徵求意見、激發更棒的想法，心智圖範例如下。

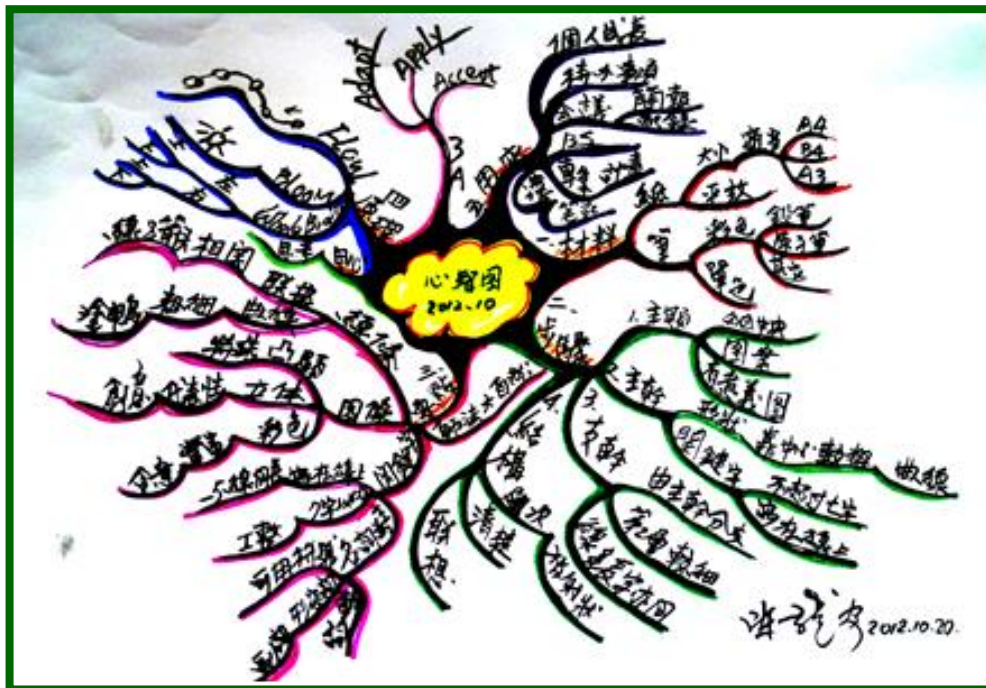


圖 3、以心智圖法分析政策問題之範例

資料來源：引自國家文官學院（2017）。

二、強弱危機綜合分析法（SWOT 分析法）

是目前策略規劃報告中，眾所周知且最常被使用的工具之一。其針對組織或特定方案內外部條件各方面內容進行綜合概括，進而分析優劣勢、面臨的機會及威脅，又可稱「SWOT」分析法，係取其分析面向的第一個英文字母綜合得之。這四個面向分別為：優勢、劣勢、機會及威脅。機關在制定策略時，應結合環境中的機會與機關自身優勢，並避免讓機關的劣勢過度暴露在環境及所選擇的策略中。

SWOT 分析之應用與執行步驟為：1.描述組織面對的外部環境；2.確認影響組織的外部因素，包括機會與威脅，而涵蓋的面向則包括：科技、經濟、媒體、政治、法律、環境與社會；3.檢視組織內部的優勢及劣勢；接著，利用 SWOT 分析架構研擬可行策略，最後進行策略選擇。而學者提出，影響組織推動方案的內部環境因素，主要包括：人力、組織、經費、整合、協調、領導、執行力等。

以政府處理食安問題為例，首要檢視身處環境對於食安的態度、媒體與民眾對於食安威脅的重視程度，以及對政府角色的定位與期待；其次，則確認外在環境因素，包括是否有跨機關協力合作之機會，或媒體對於食安事件不當報導之威脅；第三、除對於外在環境之掌握，亦應檢視機關內部具有哪些優劣勢，進行交叉比對後，針對不同情境研擬可行對策並進行策略選擇，範例如表 14。

表 14、以 SWOT 分析政策問題之範例

| | | |
|------|---|------------------------|
| 內部環境 | S (strength) 優勢 | W (weakness) 劣勢 |
| | 1.相關部門的支持 2.具有食品安全的專業能力 3.能獲得何種資源的優勢等 | 1.人力資源不足 2.執行經費缺乏 |
| 外部環境 | O (opportunity) 機會 | T (threat) 威脅 |
| | 1.已形成跨機關之協力合作 2.與國家政策契合度高 3.政策誘因高 | 1.流動攤販不易掌握 2.媒體不當報導 |

資料來源：修改自國家文官學院 (2017)。

三、魚骨圖法

當進行政策規劃時，首要應界定問題及分析影響的因素，而特性要因分析圖便是一種問題分析的方法。由於在進行特性要因分析時，其所繪製出的外型與魚骨相似，且「魚頭」在右方，故又稱之為「向右魚骨圖」。其步驟為：1.標記問題癥結點：於魚骨圖最右端標註主要面臨的問題癥結；2.利用腦力激盪、會議共識或其他方式找出造成問題癥結的主要原因（大要因）；3.以相同方式找出造成每一項問題癥結主要原因的次要因（小要因）。值得注意的是，在實務運用上，各項小要因並非獨立，彼此可能互有牽連；此外，由於使用此法將無法彰顯各種小要因的重要程度，因此運用上須留意各項小要因的重要程度可能有別。

進行要因分析後，決策者必須規劃出策略方案及替選方案以達成政策目標。此時便可運用「向左魚骨圖」輔助思考，並研提可行的策略方案。提出可能解決方案之「向左魚骨圖」，其「魚頭」在左方，係相對於分析要因之「向右魚骨圖」而稱之。其步驟為：1.於圖最左方標註問題解決的策略；2.可利用腦力激盪、會議共識或其他方式找

出解決對應問題的替選方案；3.透過討論找出每一項替選方案的可行對策。

例如以「電子發票雲端載具使用成效不彰」議題為例，針對問題的成因，可繪製向右魚骨圖如圖 4。

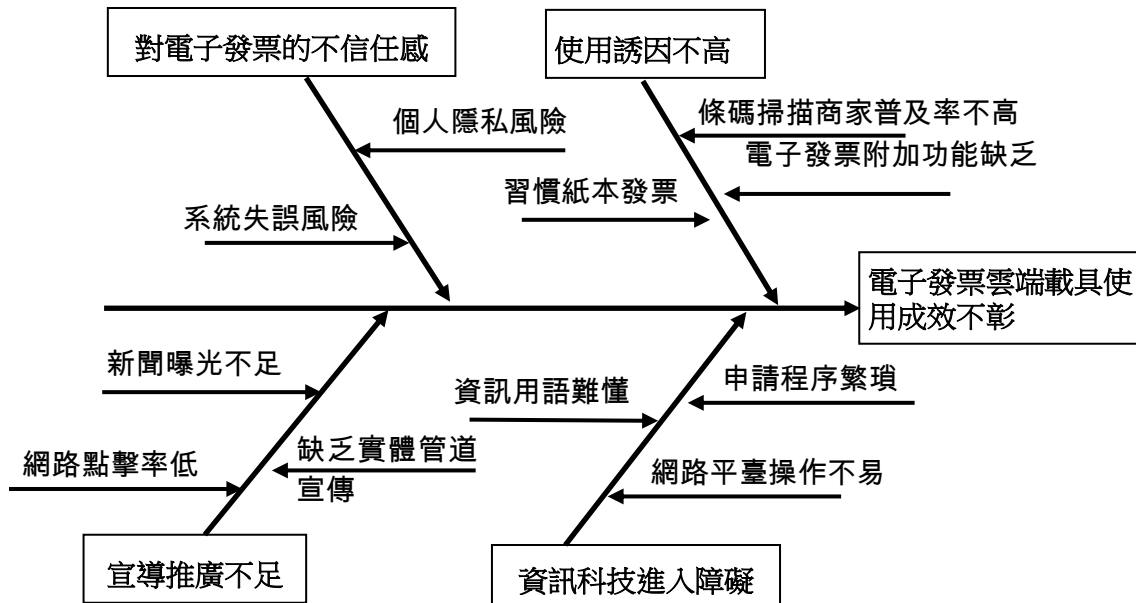


圖 4、以魚骨圖分析政策問題之範例

資料來源：引自國家文官學院（2017）。

四、成本效益分析

政策分析常須針對各項備選方案進行經濟可行性分析，即判斷哪一政策方案的成本較低、產生效益最大、最有效率等。成本效益分析為常用的方法之一，透過計算各政策備選方案的「效益／成本比值」（簡稱益本比）或「淨效益」，若前者大於 1、後者大於 0，且值最大者，即判斷為最具經濟可行性的方案。

其典型的步驟為：1.界定政策備選方案的所有正負面影響；2.以貨幣單位來估計各備選方案影響的成本與效益；3.處理時間、風險與不確定性等問題，並將機會成本、人權、公平與生活品質等價值納入評估；4.考量預算限制與分配效果，選擇最適當的方案。

例如表 15 欲探討某一政策備選方案的選擇，排除淨效益小於 0 的 E 方案，假設所有方案互斥，僅 C 方案與 D 方案可組合，則選擇淨效益最高的 B 方案；若預算限制為 10 萬，則選擇益本比較高的 A 方案。

表 15、以成本效益分析法選擇政策備選方案之範例

| 方案 | 成本 | 效益 | 淨效益 | 效益／成本 |
|-----|----|----|-----|-------|
| A | 1 | 10 | 9 | 10 |
| B | 10 | 30 | 20 | 3 |
| C | 4 | 8 | 4 | 2 |
| D | 3 | 5 | 2 | 1.7 |
| C+D | 7 | 21 | 14 | 3 |
| E | 10 | 8 | -2 | 0.8 |

資料來源：引自徐仁輝、郭昱瑩（2014）。

註：單位：萬元。

五、決策樹

決策樹主要用在風險情況下，將各種決策選項及發生機率層層展開後，從中選擇最有利對策的一種決策選擇方法。因其繪製樹狀圖來協助決策者列出決策點的各種可能方案，及每一方案的狀況、機率、報酬，據以計算每一方案的期望值，並提供給決策者作為決策判斷參考，故稱為「決策樹」。公務情境經常需要面對許多決策的選擇，往往涉及未來不確定狀況的處理，透過決策樹有條理地進行分析，將可降低決策的風險。

其實施步驟為：1.繪製樹狀圖，根據已知條件列出各種方案；2.列出各種方案發生的機率值及報酬，以評量各種可能情況發生的機率大小。值得一提的是，如欲獲取某一決策的有關資訊，不一定受限於客觀機率，採用有經驗人士的主觀機率，借重其在決策領域的專業知

識輔助決策者判斷評估，被認為是更好的方式；3.計算各種方案的期望值，並將其標示於該方案對應的結點上；4.比較各種方案的期望值，依期望值大小選出分數最高者為最佳方案。

例如欲探討針對某項爭議的政策議題是否召開會議進行討論，可簡單從是否召開會議及有無共識兩個向度表達其結構，判斷的標準是比較召開會議與不召開會議，哪一個期望的效用比較高。在此案例中，召開會議的期望值為 $0.2*(-50)+0.8*(-100)=-90$ ；不召開會議的期望值為 $0.2*0+0.8*(-200)=-160$ ，若依照理性選擇的計算，應該會選擇召開會議。

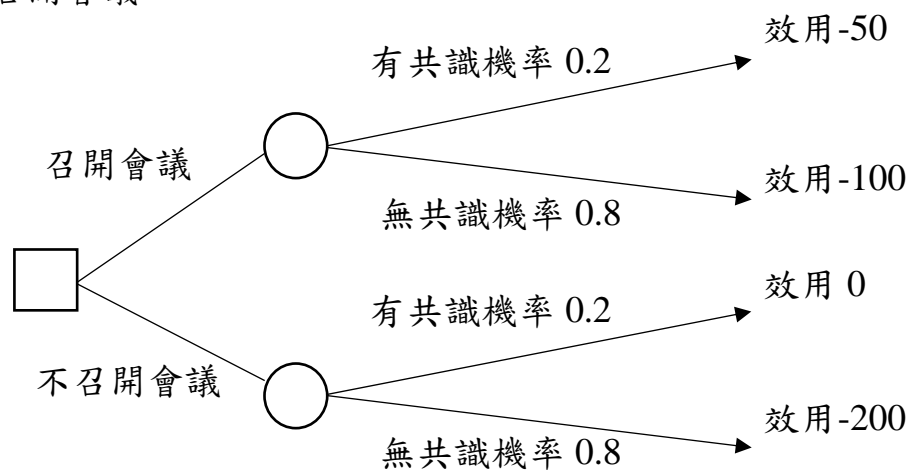


圖 5、以決策樹分析之範例

六、決策矩陣分析法

當已經針對發生問題的原因進行分析，並對各種影響因素有所瞭解後，便會擬定決策方案以及替選方案，並需要依據時間、金錢、人力等考量，找出最佳的可行方案。此時便可以利用決策矩陣分析法，設定方案評選的準則及權重，藉由評分方式，挑選得分最高的方案。

其實施的步驟為：1.羅列各種可行的方案；2.訂定各種衡量準則與其相對重要性（權重）；3.針對可行對策予以評分；4.計算每個可行對策在所有準則上的加權總分；5.排列可行對策的優先順序並依據得分高低找出最佳方案。

例如以茲卡病毒防疫政策為例，探討面對新興環境議題之挑戰與作法，即可依上述步驟產出決策矩陣，如表 16，據以選出相對較佳的採行方案

表 16、以決策矩陣法分析政策備選方案之範例

| 項目 | 評估指標 | | | | | | |
|----------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-----|----|
| | 行政 (0.1) | 人力 (0.2) | 經費 (0.3) | 技術 (0.2) | 時間 (0.2) | 總計 | 排序 |
| 方案甲： 加強防疫 宣導政策 行銷 | 2 $2 \times 0.1 = 0.2$ | 2 $2 \times 0.2 = 0.4$ | 3 $3 \times 0.3 = 0.9$ | 2 $2 \times 0.2 = 0.4$ | 3 $3 \times 0.2 = 0.6$ | 2.5 | 2 |
| 方案乙： 建立跨域 整合推動 平台 | 2 $2 \times 0.1 = 0.2$ | 2 $2 \times 0.2 = 0.4$ | 1 $1 \times 0.3 = 0.3$ | 1 $1 \times 0.2 = 0.2$ | 1 $1 \times 0.2 = 0.2$ | 1.3 | 3 |
| 方案丙： 加強防疫 人員教育 訓練 | 4 $4 \times 0.1 = 0.4$ | 3 $3 \times 0.2 = 0.6$ | 3 $3 \times 0.3 = 0.9$ | 6 $6 \times 0.2 = 1.2$ | 3 $3 \times 0.2 = 0.6$ | 3.7 | 1 |

七、KT 決策法

由 Charles H. Kepner 與 Benjamin B. Trego 兩位博士所發展而得名，為一套問題分析與決策方法，能以結構化、有效且無偏見的理性思考程序迅速做出最佳決策，提升問題分析與決策品質。

針對問題診斷與解決的邏輯步驟為：1.狀況評估：確定是否發生問題；2.問題界定：針對問題（現象、時間、地點、程度）進行診斷，並分析原因；3.選擇方案：探討針對問題該採取的決策；4.前景分析：分析未來可能發生的問題與機會。

針對決策分析的步驟則為：1.發表決策聲明；2.發展目標；3.將目標區分為「必要」與「想要」兩種；4.對「想要」的目標予以加權；5.產生備選方案；6.運用「必要」的目標來篩選備選的方案；7.運用

「想要」的目標來比較備選的方案；8.評估方案負面影響發生的可能性和嚴重性；9.做出最好、最平衡的選擇。

例如欲探討「跨機關協調解決爭議性政策議題探討—以嚴重地層下陷區域之防治為例」，即可透過以上步驟，評估地層下陷防治的跨機關協調問題為何，釐清問題的所在，並研提解決方案。

八、檢核表法

應用一種羅列管理焦點項目的方法，意圖藉由一系列問題，依序思考並獲得改進品質的方向與作法，從中獲得解決問題的方法和創新的構想，可作為避免思考和評估問題時發生遺漏的檢查表。

目前發展出來的檢核表有很多形式，可將當中的每個項目製成檢核表，發展對應的內容，以協助發想出更多改良或革新的方案。例如「5W2H」，即針對議題探討一系列問題：1.發生什麼事（What）；2.在哪裡發生（Where）；3.何時完成（When）；4.由誰導致（Who）；5.為何發生（why）；6.應該如何因應（How）；7.有多少預算可運用（How much）。此外，「奧斯本檢核表」也是常用的方法，主要有以下 9 個檢核項目：1.現有的事物有無其他用途；2.能否從他處得到啟發與借鏡；3.現有的事物能否改變；4.現有的事物能否擴大；5.現有的事物能否縮小；6.現有的事物能否由其他事物替代；7.現有的事物能否變換排列順序；8.針對現有事物的相反方向思考；8.從綜合的角度，組合相關事物進行分析。

例如欲探討如何建立高效能的公務團隊，即可選擇或發展主要的檢核項目，製作成檢核表，以周延且富創造力的方式釐析出問題與解決方案，如下表 17。

表 17、以 5W2H 檢核表法分析政策問題之範例

| 項目 | 內容 |
|----------|------------------|
| What | 該團隊要處理的核心問題為何？ |
| Where | 要處理全國性或地域性的問題？ |
| When | 團隊應於何時成立？ |
| Who | 要延攬誰加入團隊？ |
| Why | 建立高效能的公務團隊之原因為何？ |
| How | 要運用何種方式運作團隊？ |
| How much | 有多少預算？ |

伍、書面報告

| | |
|------------|--|
| 目標 | 撰寫一份質優且具實務可行性的專題研討書面報告 |
| 自我 檢核重點 | <input type="checkbox"/> 報告內容之連貫性及創新性 <input type="checkbox"/> 符合五大段落內容撰寫之檢核重點(詳參附錄1) <input type="checkbox"/> 格式體例、圖表及參考文獻體例妥適性 |

一、各段落撰寫重點

專題研討書面報告的架構，基本上包括前言、現況分析、問題檢討、解決建議與結語五大部分。有關各段落之撰寫重點，分述如下。

(一) 前言

【主要內容】簡述專題研討政策議題或個案的背景及重要性、挑選政策議題或個案的理由、研討之目的及其對應方法。

【撰寫重點】

- 簡介研討之政策議題或個案的背景資料，突顯其重要性與值得探討的要素，具體指出研究對於實務乃至於理論的預期貢獻。
- 基於上述背景資料，說明擇定研討主題與個案的理由。
- 明確揭示研究目的，定位為探索性、描述性或解釋性等取向。
- 定義主題中的概念，簡介研討架構並界定研討的範圍。
- 說明為達研究目的所採取之研究方法，包括採用的研究方法及其原因、研究方法的實施及其結果。例如採用訪談法，則至少應說明採取訪談法的原因，訪談的對象及其抽樣方式與理由、訪談者、訪談的時間、最後完成的訪談人數及其屬性(例如依研究需求說明性別、年齡、代表身分等)，並檢附訪談大綱。

【案例】

前言的寫法



專題研討主題為「災防事件危機處理之探討—以○○○地震建築倒塌事件為例」。針對研究目的，較不好的寫法，對於主要問題的描述不夠明確，較好的寫法，則能具體說明研究的主題（政府災防事件危機處理）及個案（○○○地震中的建築倒塌事件），具體指出研究標的（災防事件危機處理的問題、建議的改善策略），及預期貢獻（政府災防事件危機處理的品質）。

【較不好的寫法】

本研究擬以○○○政府對於建築倒塌危機處理及災害防救體系是否完善進行檢視，並提出建議供相關單位參考。

【較好的寫法】

本研究擬以○○○地震建築倒塌事件為個案，探討政府災防事件危機處理的可精進之處，並嘗試提出建議的改善策略。具體而言，本研究主要有以下 2 個目的，預期將有助於提升政府災防事件危機處理的品質。

- （一）釐析○○○地震建築倒塌事件危機處理過程（包括舒緩期、準備期、回應期、回復期）中的可改善事項。
- （二）針對可改善事項，研提具體可行之解決方案，提供未來政府危機處理及改善策進之參考。

(二) 現況分析

【主要內容】分析專題研討政策議題或個案的法規、背景與發展現況。

【撰寫重點】

- 針對研討之政策議題與個案，彙整其法規、發展脈絡與現況，並進一步聚焦於值得探討的現象或問題。
- 現況分析之內容，可包括對政治、經濟、社會的環境分析，對政府組織、人力、經費、法制與施政作為等內外部資源檢討，國內外或不同區域、層級之間政府或政策比較等。

【案例】

現況分析的寫法



案例之研討主題為「災防事件危機處理之探討—以○○○地震建築倒塌事件為例」。針對現況分析，較不好的寫法，主要問題在分析範圍過於限縮，較好的寫法則周延納入個案發展始末，並與國內外發展與趨勢進行比較。

【較不好的寫法】

本研究按危機管理「舒緩政策、準備政策、回應政策、回復政策」四大階段，分述○○○政府現行處置狀況如下：

- (一) 舒緩及準備政策
- (二) 回應政策
- (三) 回復政策

【較好的寫法】

本節先針對○○○地震建築倒塌事件依照「舒緩/準備期」與「回應期」兩階段描述事件相關經過，並運用比較分析法與過去發生地震之危機處理作為進行綜合性之比較分析，最後瀏覽各國政府針對災害防救的策進作法與趨勢，並與個案進行比較。

- (一) ○○○地震災害事件的發展始末與政府作為
- (二) ○○○地震與過去類似地震之災害事件危機處理比較
- (三) 各國政府災害防救危機處理的策進作法與趨勢

(三) 問題檢討

【主要內容】釐析並建構研討政策議題或個案中所顯示的問題。

【撰寫重點】

- 指明研討政策議題或個案中所顯示的問題或問題系統。
- 釐清問題相關的行動者及利害關係人，包括導致問題發生、受問題所影響及有權利（力）或有責任處理問題之個人、團體或組織。
- 依據決策制定者的人數、政策方案的數量、效用價值的共識或衝突程度、方案後果的風險或確定程度高低、發生機率的計算與否等指標，判斷問題的結構性，為結構良好、結構不良或結構適中。
- 探討問題的「成因」為何、為個人或非個人因素引起、刻意或意外引起、是否有應該主政與課責的個人、團體或組織；問題「本質」之新奇度、切身性、危急性、嚴

重性、影響程度等；以及問題的解決策略是否存在並可得、是否可接受、是否可負擔等。

【案例】

問題檢討的寫法



案例之研討主題為「災防事件危機處理之探討—以○○○地震建築倒塌事件為例」。針對問題檢討，較不好的寫法，主要問題在於僅透過單一受訪者訪談意見作為問題建構的根據，問題分析不夠細膩，僅透過魚骨圖為框架簡要論述；較好的寫法則問題建構較為完整，所根據的資料也較為充分，並結合多種問題建構方法，以層次推進的方式，由整體結構逐漸聚焦到問題根本的原因與本質，對於問題的掌握較為透徹。

【較不好的寫法】

經分別請教○○○政府消防局○○○提出之見解，就相關問題以魚骨圖分析方式為「緊急應變、救災管理、跨域溝通、資訊整合」等面向進行探討分析。

【較好的寫法】

針對問題檢討，依據現有資料蒐集與篩選、個案研究法及訪談法的實施結果，本研究先透過 SWOT 策略分析，釐清個案實施危機處理問題的結構（包括優勢、劣勢、機會與威脅）；再透過魚骨圖之要因分析法，歸結出個案實施危機處理之問題核心項目；最後討論問題的成因與本質，以探究問題處理的急迫性及相關的責任歸屬。

(四) 解決建議

【主要內容】針對檢討釐析出來的問題，研題具體可行的解決建議。

【撰寫重點】

- 針對問題設定解決方案或改善方案的定義與具體目標（例如 1 年內提升全國 50 歲以上民眾的大腸癌篩檢率）。
- 考量實務上的可行性，統整及研提綜合性的建議或解決方案，並視需要規劃配套措施。
- 規劃解決建議的推動期程（例如可分為短、中、長期分階段實施）及可能的評估方法。

【案例】

解決建議的寫法



案例之研討主題為「災防事件危機處理之探討—以○○○地震建築倒塌事件為例」。針對解決建議，較不好的寫法，主要問題在於僅直接將問題檢討的魚骨圖及其中問題方向反置，過於簡化，且解決建議的提出較無實質根據；較好的寫法則解決建議較為完整，除了對應問題建構的魚骨圖，並能參採多種方法途徑所蒐集到的資料，提出較可行的策略及細緻的規劃。

【較不好的寫法】

就○○○地震建築倒塌事件所產生問題，茲根據問題檢討的魚骨圖，反向後就「緊急應變、救災管理、跨域溝通、資訊整合」四個面向提出解決方案。

【較好的寫法】

依據問題檢討之結果，以魚骨圖分析中的「減災/整備力、應變力及復原力」等三個面向為架構，綜整 SWOT 分析、個案分析及訪談結果，嘗試研提解決建議。又考量實際執行脈絡，並依據不同執行策略之難易程度與緩急程度，擬定解決建議在短、中、長期的推動期程，及其評估指標如下。

(五) 結語

【主要內容】總結研討的發現與建議，提出啟發與應用之說明。

【撰寫重點】

- 綜整簡述研討的結論，包括主要發現與建議。
- 提出研討報告對於政策實務或理論的啟發。
- 提出研討報告對於實務應用之建議；例如可說明在專題研討過程中遭遇的問題及如何克服。

【案例】

結語的寫法



案例之研討主題為「災防事件危機處理之探討—以○○○地震建築倒塌事件為例」。針對結語，較不好的寫法，主要問題在於其結語仍在敘述分析的內容，而非總結研討發現與建議；較好的寫法則能簡明總結研討的發現與建議、提出對實務的啟發，及對後續實務應用的建議。

【較不好的寫法】

臺灣既無法避免地震發生，應以降低災害及強化危機處理著手，○○○政府於此事件辛勞可想而知，縱觀搶救過程，歸納未盡完善癥結點，並以決策矩陣進行可行性分析，建議短期、中期及長期規劃如下。

【較好的寫法】

本專題研究報告運用「危機管理」課程理論，以「舒緩/整備期」、「回應期」、「回復期」等 3 大階段，透過個案研究、現有資料蒐集與篩選及訪談法蒐集資料，並透過結合 SWOT 問題分析、魚骨圖來分析○○○地震建築倒塌事件。研究發現○○○政府針對個案的危機處理問題主要包括……，為解決上述問題，可行的解決方法為……。透過上述發現與建議，期能有助於政府防治救災之危機管理。惟本研究係以○○○為研究個案，相較於其他縣市或個案的特殊脈絡為……，建議中央或其他縣市政府若欲應用，宜先將脈絡的差異納入考量並進行必要之調整。

二、報告撰寫之注意事項

撰寫專題研討的書面報告時，除須掌握前述基本架構及撰寫重點，尚須留意以下注意事項，方能確保並提升報告品質。

(一) 整體報告內容應符合主題並具連貫性及創新性

整體報告內容應符合研討主題的範疇，並且具有連貫性，即從前言、現況分析、問題檢討、解決建議到結語，應能前後連貫並彼此呼應，於清楚的架構下彼此連結，並排除其他無關內容或細節。由於報告內容是由小組成員共同合作完成，因此，可能會將各段落交由不同成員撰寫，也因而可能導致報告中提出的解決建議看似憑空產生，而未能對應到建構出的問題，類此的情況應儘可能避免。

此外，報告內容除了依循本手冊有關基本架構及各段落撰寫重點之建議，亦期望受訓人員能跳脫過去作法，以創新的思維討論、創新的方法研究政策議題與個案，並嘗試提出創新的解決建議。所謂「創新」即既有之相關實務或研究未曾發生或運用的點子、方法或策略，建議可多方參考文獻或透過小組腦力激盪方式，產出創新的成果。

(二) 善用分析概念進行分析、詮釋與建議

在訓練的相關課程中，受訓人員既已學習許多政策分析或公務領域重要的理論或分析概念，如能將訓練課程所學運用於實際案例，將有助於學習成效與實質能力的提升。受訓人員如能將實務與所學分析概念連結，則可更強化專題報告的論述根據與結構性，尤其在現況分析、問題檢討、解決建議等部分，如在分析、詮釋或建議時，能引述妥適的分析概念作為專題報告論述的架構或依據，則更能彰顯領域專業。

(三) 善用研究方法所蒐集之資料進行分析、詮釋與建議

為確保決策的品質與成效，政策的分析與制定不應只是主觀的意見主張，而應力求循證基礎 (evidence-based)，即依據透過量化或質化研究方法或現有資料所取得之實徵資料 (empirical)，作為分析、詮釋與建議的基礎，方能強化研討成果的可信度、可行性與說服力。建議可善用本手冊所介紹或其他合適的研究方法蒐集資料，並妥適運用於研討報告的分析與撰寫。

(四) 善用政策分析工具進行分析與建議

研究方法之外，透過政策分析工具執行政策的問題建構、分析與建議，亦能強化專題研討報告成果的可信度、可行性與說服力，並更能彰顯領域專業。惟須留意政策分析工具各有其特性與適用情境，仍須視研討的主題、個案與可行性等考量因素，擇定合適的分析工具再加以運用。

(五) 善用參考文獻及圖表並留意格式體例與引註符合規定

撰寫研討報告時，如能廣泛引用參考文獻，則有助於論述的根據與品質；另若能適時運用圖表輔助內文說明，則可提升報告的易讀性並彰顯資料整理與呈現的能力。惟參考文獻的引用，皆應依據規定的格式體例，並符合引註的規定及研究倫理，於內文及圖表皆清楚標註資料來源。

三、圖表及參考文獻之撰寫方式⁹

(一) 圖表體例

- 圖號碼與名稱應置於圖下方，表號碼與名稱應置於表上方。
- 標題之說明需清楚，所使用之文字、數字應與文中引用一致。
- 每一圖表的大小以不超過 1 頁為原則，如超過時，建議在後表的表號後註明(續)，但無須重現標題，如：表一(續)。
- 若圖表來自引用他人，須註明清楚資料來源：

【格式 1】 資料來源：作者(年代)。文章名稱。期刊名稱，期別，頁別。

範例 1 資料來源：吳清山、林天祐(2001)。網路成癮。教育資料與研究，42，111。

【格式 2】 資料來源：作者(年代)。書名(頁別)，出版地：出版商。

範例 2 資料來源：吳清山(1998)。初等教育(頁 23-24)。臺北市：五南。

(二) 參考文獻體例

報告中應註明文獻引用及參考文獻，以清楚標示文章中所參考的資料，並避免抄襲他人的研究，亦可使讀者更瞭解相關的文獻。

1、文獻引用

文獻引用包括直接引用、文意引用兩種。

- (1) 直接引用：係指直接將他人文章中的文字放到自己的文章中，格式以 40 個字為界線，可分為「串在正文內」和「獨立引文」二種。

⁹ 整理自《公共行政學報》論文撰寫體例(網址：<https://goo.gl/ZfaUe5>)、林天祐(2010)，APA 格式第六版(網址：<https://goo.gl/vKAZWo>)、臺灣學術倫理教育推廣中心(網址：<http://ethics103.nctu.edu.tw/Ethics103/Contents/preview/u11/p02.html>)

- 串在正文內（引用 40 個字以內）：串在正文內並加上引號，直接在文章中引用。

【格式】引用文字置於單引號「」內。

【範例】 福山特別指出：「全世界的人們甚至比以往更加意識到文化差異的現象。」

- 獨立引文（引用超過 40 個字）：獨立引文，引述的文字單獨成一個段落

【格式】另起一段，左側邊界縮排、字體更改為有別於內文，以明顯標示出引用的段落。

【範例】 福山說：

自從冷戰結束之後，各種大規模制度的同化現象形成一幅諷刺的畫面，其中之一就是現在全世界的人們甚至比以往更加意識到文化差異的現象。

- (2) 文意引用：即用自己的話寫出原作者的原意。文意引用的方式主要有 2 種。作者為 3 至 5 人時，第一次所有作者均列出，第二次以後僅寫出第一位作者並加「等人」；作者為 6 人以上時，每次僅列第一位作者並加「等人」。

- 直接引用研究的結果或論點

【格式】（作者，年代：頁數）

【範例】（蕭武桐、黃新福，1999：350）

（Luskin, 2000; Riker, 1980）

- 於行文當中直接引用作者姓氏

【格式】作者（年代：頁數）

【範例】蕭武桐、黃新福（1999：350）

Argyris 與 Schon 認為（1978: 20-26）

Fisher (1978, 1985, 1999)

- 若有必要以附註說明行文涵義時，請用腳註

【格式】於標點符號後，以插入註腳方式自動產生於右上角

範例 致使個人無法達到應有的績效水準²。

2、參考文獻

原則上每一筆文獻須均在本文中引用過，且每一筆文獻第一行置左對齊、第二行後均縮排。其排列，先列中文文獻，以作者姓氏筆劃依次排列，再列西文文獻，以英文字母順序依次排列。若一作者有多項參考文獻，請依年代先後順序排列；一作者同一年代有多項參考文獻時，請依序在年代後面加 abc 等符號。

(1) 專書

【格式1】作者（年代）。書名（版別）。出版地點：出版商。

範例 1.1 吳定、張潤書、陳德禹、賴維堯（2000）。
行政學（修訂四版）。臺北：國立空中大學。

範例 1.2 考選部（編）（1995）。中華民國考選統計。
臺北：考選部。

【格式2】Author, A. A. (Year). *Book title* (2nd Ed.).
Location: Publisher.

範例 2.1 Simon, H. A. (1976). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organization* (3rd Ed.). New York, NY: Free Press.

範例 2.2 Whyte, W. F. (Ed.). (Year). *Participatory action research*. Newbury Park, CA: Sage.

範例 2.3 Scott, I., & J. P. Burns (Eds.). (1984). *The Hong Kong civil service: Personnel policies and practices*. Hong Kong: Oxford University Press.

(2) 期刊論文

【格式 1】作者(年代)。文章名稱。期刊名稱,卷(期),頁別。

範例 1 吳瓊恩 (2002)。公共行政學發展趨勢的探究：三種治理模式的互補關係及其政治理論的基礎。公共行政學報, 3 (7), 173-220。

【格式 2】 Author, A. A. (Year). Article title. *Journal title, Vol. xx* (No. xx), xx-xx.

範例 2-1 Sun, B. C. (1998). Estimates of burnout in public agencies: Worldwide, how many employees have which degrees of burnout, and with what consequences? *Public Administration Review, 58*(1), 59-65.

範例 2-2 McAdam, R., R. Reid, & R. Saulters (2002). Sustaining quality in the UK public sector. *International Journal of Quality and Reliability Management, 19*(5), 581-595.

【格式 3】 Author, A. A., B. B. Author, & C. C. Author (Year). Title of article. *Title of Periodical, Vol. xx* (No. xx). Retrieved from source url.
(僅發行於網路之電子期刊)

範例 3 Barber, B. R. (2001). Which technology for which democracy? Which democracy for

which technology? *International Journal of Communications Law and Policy*, 6(winter). Retrieved from http://www.ijclp.org/6_2001/index.html.

【格式 4】 Author, A. A. (in press). Title of article. *Title of Periodical*. Retrieved from source url. (預刊文章，無 doi 碼，放在預定刊出網頁上，但尚未正式發行)

範例 4 O'Toole, L. J., & K. J. Meier (in press). Public management, context, and performance: In quest of a more general theory. *Journal of Public Administration Research and Theory*. Retrieved from <http://jpart.oxfordjournals.org/content/early/2014/03/28/jpart.muu011.full.pdf+html>.

【格式 5】 Author, A. A. (Year). Title of article. *Title of Periodical*. doi:xx.xxxxxxxxxx (預刊文章，有 doi 碼)

範例 5 Van Ledebur, S. C. (2007). Optimizing knowledge transfer by new employees in companies. *Knowledge Management Research & Practice*. doi: 10.1057/paigrave.kmrp.8500141.

(3) 專書論文

【格式 1】 作者 (年代) 。 篇名 。 載於編者 (編) ， 書名 (頁碼) 。 地點：出版商。

範例 1 詹中原 (1995)。中央與地方政府之政策合作賽局。載於吳定 (編)，**行政與政策論文集** (129-143 頁)。臺北：國立政治大學公共行政及企業管理教育中心。

【格式 2】 Author, A. A. (Year). Article title. In B. B. Author (Ed.), *Book title* (pp. xx- xx). Location: Publisher.

範例 2 Bozeman, B. (1993). Introduction: Two concepts of public management. In B. Bozeman (Ed.), *Public management: The state of the art* (pp. 1-5). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

(4) 研討會論文

【格式 1】 作者 (年月)。論文名稱。研討會名稱，舉行地點。

範例 1 江明修 (1997 年 6 月)。我國行政革新之政治社會分析：歷史的再省思。行政革新：理論與實務整合學術研討會，臺北。

【格式 2】 Author, A. A. (Year, Month). *Paper title*. The Conference Title, Place.

範例 2 Stein, R. M., & K. N. Bickers (1992). *Congressional elections and the pork barrel: The interest group connection*. The 88th Annual Meetings of the American Political Science Association, Chicago.

(5) 研究計畫

【格式 1】 作者 (年代)。報告名稱。行政院國家科

學委員會專題研究成果報（編號：xx），
未出版。

範例 1 顏良恭（2001）。*歷史制度論的方法論基礎*。
國科會專題研究計畫（編號：NSC
90-2412-H-004-007），未出版。

【格式 2】 作者（年代）。**報告名稱**。教育部委託之
專題研究成果報告（編號：xx）。出版地
點：出版商。

範例 2 黃政傑、李春芳、周愚文、潘慧玲（1992）。
*大陸小學教育政策與教育內容之研究總結
報告*（編號：F0033518）。臺北市：教育部。

【格式 3】 Author, A. A. (Year). *Report title* (Rep. No.).
Location: Publisher.

範例 3 Broadhurst, R. G., & R. A. Maller (1991). *Sex
offending and recidivism* (Tech. Rep. No. 3).
Nedlands, Western Australia: University of
Western Australia, Crime Research Centre.

(6) 學位論文

【格式】 作者（年代）。**論文名稱**。○○大學○○研
究所碩士（或博士論文），未出版，大學
地點。

範例 1 盧偉斯（1996）。*組織學習的理論性探究*。
國立政治大學公共行政學系博士學位論
文，未出版，臺北。

範例 2 Johnson, M. (1990). *Classification, markets and
the state: Constructing the ethnic division of
labor in Taiwan*. Unpublished doctoral

dissertation, Department of Sociology,
University of Chicago, Chicago, IL.

範例 3 Considine, M. (1986). *Australian insurance politics in the 1970s: Two case studies*. Unpublished doctoral dissertation. University of Melbourne, Melbourne, Australia.

(7) 譯著

【格式】 譯者名 (譯本出版年代)。書名 (版別) (原文作者名)。出版地點：出版商。

範例 魯樂中 (譯) (1996)。解放型管理 (Tom Peters 原著)。臺北：時報出版社。

(8) 報紙

【格式 1】 記者或作者 (年月日)。文章名稱。報紙名稱，版別。

範例 1 施能傑 (1996 年 2 月 22 日)。政府也可以像私人企業一樣，有效的為 民眾解決問題創造福祉。中央日報，第 5 版。

【格式 2】 記者或作者 (年月日)。文章名稱。報紙名稱，****年**月**日，取自：網址 xxx。

範例 2 吳為恭、阮怡瑜 (2011 年 8 月 25 日)。市價徵地專家：不全然對地主 有利。自由時報電子報，2012 年 5 月 8 日，取自：
<http://news.ltn.com.tw/news/local/paper/519027>。

【格式 3】 Author, A. A. (Year, Month Day). Article title. *Newspaper Title*, pp. xx-xx.

範例 3 Shi, N. (1996, August 28). Do we fall into a rigid way of administration according to law? *Taipei Times*, A1.

(9) 網路等電子化資料

【格式 1】 作者（發表年）。篇名，****年**月**日，
取自：網址xxx。

範例 1 詹中原（2007）。從全球治理論我國毒品防制政策 (drug abuse) 之機制建構，2007 年 7 月 15 日，取自：<http://www.npf.org.tw/particle-2528-2.html>。

【格式 2】 Author, A. A. (Year). Title of work. Retrieved month day, year, from source url.

範例 2 Iyengar, S., & S. Jackman (2004). Technology and politics: Incentives for youth participation. Retrieved June 26, 2005, from <http://www.civicyouth.org/PopUps/WorkingPapers/WP24Iyengar.pdf>.

四、研究倫理規範¹⁰

專題研討報告的寫作，應遵守基本的研究倫理規範，即受訓人員在進行研討工作時所必須遵循的道德規範，亦是評估其行為是否合於社會客觀原則的標準¹¹。具體而言，受訓人員在撰寫本專題報告時，應遵守以下研究倫理規範，若違反相關規範，則不僅可能侵害他人的智慧財產權，亦將使個人的信用與道德產生瑕疵。

(一) 專題研討報告資料的蒐集，應透過合法且正當途徑

專題研討報告資料的蒐集，不論是現有資料的分析、問卷調查或訪談法等，皆應透過合法且正當的途徑。所謂正當，基本應取得資料提供者的「知情同意」，亦即在充分告知其索取資料目的及用途等資訊之情況下，徵求其同意，方能正當取得資料。舉例來說，現有資料若為機關內部文件，應先取得機關同意方能使用；而運用問卷調查及訪談法時，亦應在蒐集資料前先徵得受訪者之同意，方能實施。

(二) 專題研討報告資料的應用，應尊重研究對象的權利，包括人權、隱私、自主、保密等

專題研討報告的資料取得後，應謹慎使用，力求尊重研究對象的權利，包括人權、隱私、自主與保密等，相關事項也應在蒐集資料前充分告知資料提供者，再徵求其同意。例如：現有資料若為機關內部文件，為避免爭議與對機關可能的危害，若非機關同意，報告中應將相關機關名稱匿名呈現；問卷調查及訪談資料，一般僅做整體層次的分析，在報告中如須指涉個人意見，亦應將其匿名，避免揭露個人資料。

(三) 專題研討報告的撰寫，應誠實且可信，嚴禁抄襲

此為研究倫理中最重要，也是過去專題研究報告撰寫

¹⁰ 參考自臺灣學術倫理教育資源中心網站：<http://ethics.nctu.edu.tw/>

¹¹ 王玉麟(2004)。研究倫理與相關議題。《教育資料與研究》，56，82-88。

中最常見的研究倫理問題之一。首先，專題研討報告的撰寫，應確實為小組成員共同研討與分工之成果，切勿找其他非相關人員代筆。其次，報告內容嚴禁毫不修飾直接剪貼他人文字，如有引用文獻，應嚴格遵守文獻引註的格式，例如引用超過 40 個字時要採獨立引文方式（如下範例）；如有使用網路上他人製作的圖片，亦應留意可能的侵權問題。

範例 福山說：

自從冷戰結束之後，各種大規模制度的同化現象形成一幅幅諷刺的畫面，其中之一就是現在全世界的人們甚至比以往更加意識到文化差異的現象。

陸、口頭報告及詢答

| | |
|------------|--|
| 目標 | 透過口頭報告及詢答，清楚說明書面報告的重點內容，展現訓練及研討成果 |
| 自我 檢核重點 | <input type="checkbox"/> 口頭報告能清楚且有效呈現書面報告的重點 <input type="checkbox"/> 口頭報告的架構應周延、分明且符合邏輯 <input type="checkbox"/> 口頭報告的速度適中，並在規定的時間內完成 <input type="checkbox"/> 口頭報告及詢答應能展現說服力與領域專業 |

專題研討除繳交書面報告外，需於訓練第三週星期五進行口頭報告及詢答，各組研討時間為 50 分鐘，其中包含 15 分鐘簡報、25 分鐘詢答及 10 分鐘講座講評。簡報由各組推派 1 至 2 人進行，形式不拘，惟須輔以簡報說明（PPT 檔案），詢答則分為「在本組答詢」及「在他組報告時詢答」，流程詳如表 18。

表 18、口頭報告及詢答之流程

| 流程 | 時間 | 進行方式 |
|----------|-------|--|
| 口頭 報告 | 15 分鐘 | 各組推派 1 至 2 人進行口頭簡報，形式不限，惟須輔以簡報說明（如 PPT 檔案） |
| 詢答 | 25 分鐘 | 1. 報告組受訓人員發言：由評講座直接提問，或由其指定臺下之他組受訓人員，針對報告組報告之特定段落內容、見解、詢答內容等，提出問題 2. 他組受訓人員發言：為促進受訓人員積極參與投入，評分講座指定臺下之他組受訓人員，針對報告組報告之特定段落內容、見解、詢答內容等提出問題或個人看法、評論 註：受訓人員之發言，均由評分講座指定。時間由工作人員計時及按鈴提醒，報告組受訓人員回答問題，每人至多 2 分鐘；臺下受訓人員發言，每人至多 1 分鐘 |

表 18、(續)

| 流程 | 時間 | 進行方式 |
|----------|-------|-----------------------|
| 講座 講評 | 10 分鐘 | 講座針對各組研討之報告與討論，進行總結講評 |

一、口頭報告之重點及注意事項

一個成功的口頭報告應能兼顧目的任務、架構、報告內容與表達技巧等面向，其重點與注意事項分別說明如下。

(一) 目的任務

【重點】口頭報告應符合專題研討之目標，清楚說明個案現況、問題分析及解決建議之重點，說服聽眾所提之解決建議適當且具可行性。

【注意事項】

- 簡報係作為口頭報告之輔助，用以呈現及說明書面報告的重點內容，所以簡報內容若較書面報告及口頭報告內容完整豐富，反而係本末倒置。
- 口頭報告應與研討主題緊密扣合，著重於實務問題的解決，並善用溝通與說服的技巧提升所提解決建議之說服力，而非僅為書面報告內容的摘要與簡報。

(二) 架構

【重點】口頭報告的架構鋪陳仿若編寫劇本，應儘可能力求周延、層次分明、符合邏輯，強化報告重點。

【注意事項】

- 口頭報告架構應儘可能周延，涵括各關鍵項目。
- 口頭報告的架構應層次分明，即在縱向的位階層次，或橫向的探討範圍，皆具條理並以一定的標準區隔。
- 口頭報告的架構應符合邏輯，即項目間具關聯性，前後串聯的脈絡應通順而合理。

- 口頭報告規劃時應凸顯重點，並留意起承轉合之鋪陳（例如簡報開頭以引起動機的方式呈現、結尾安排令人印象深刻的問題作為發想），避免單調地直接以書面報告照本宣科，如能展現創意與靈活性更佳。

（三）報告內容

【重點】口頭報告的內容應能簡要呈現書面報告的重點，提出政策建議之特色及可行性，展現訓練成果及領域專業。

【注意事項】

- 口頭報告囿於時間限制，應能正確聚焦、摘錄並凸顯書面報告的重點，針對其他較不重要的內容則斟酌取捨。
- 口頭報告內容的呈現應詳實但簡明、條理分明，力求清楚呈現重要內容，但不宜直接剪貼書面報告的文字，而應加以濃縮、精簡與轉化。
- 為有效說服與溝通專題研討的重點訊息，簡報內容的呈現可參考以下作法：1.儘可能運用數據資料強化立論的論據與說服力；2.適度以圖表呈現，使簡報清楚易讀；3.適度輔以影片說明，引起聽者的注意並加深其印象，亦使報告更生動；4.善用範例說明，以增進理解。
- 內容的呈現應考量聽眾的可理解程度，應儘量避免使用過於專業難懂的術語。

（四）表達技巧

【重點】口頭報告的表達，應能在規定的時間內，以通順、清楚與良好的口語或肢體語言等，有效傳達研討的成果。

【注意事項】

- 口頭報告應留意時間的控制，掌握並適時調整簡報的進度；速度適度即可，講得太快或太慢皆不宜。在正式口語報告之前，宜先有足夠的練習。

- 口頭報告應儘可能清晰、通順與條理分明，正式口頭報告之前的練習，除了時間控制外，亦可針對口語表達或肢體語言等進行排練，設想可能的狀況及因應策略，可降低臨場的緊張感。
- 口頭報告時應能展現說服力與專業性，但不宜過於單調呆板的講述，應適時透過橋段的安排引起聽者的關注（例如與臺下聽者的互動），營造氛圍及參與感。

二、詢答之重點及注意事項

詢答之重點，主要係他組人員針對報告組報告之特定段落內容、見解、詢答內容等提出問題或個人看法、評論，或由報告組人員針對他組人員詢問與意見之回應。

詢答之注意事項與口頭報告原則相近，亦須兼顧在目標、架構、內容與表達等方面，正確且積極的表現。尤須留意時間的控制，及問題或回應內容的言之有物，讓各組成員透過專業及公務經驗的交流，相互學習成長。

柒、參考書目

- 吳嘉苓 (2015)。訪談法。載於瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞 (主編)，**社會及行為科學研究法：質性研究法** (頁 33-62)。臺北市：臺灣東華。
- 李美華 (譯) (1998)。E. Babbie 著。**社會科學研究方法** (The practice of social research)。臺北市：時英出版社。
- 杜素豪、瞿海源、張笠雲 (2015)。抽樣調查研究法。載於瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞 (主編)，**社會及行為科學研究法：總論與量化研究法** (頁 209-245)。臺北市：臺灣東華。
- 尚榮安 (譯) (2001)。R. K. Yin 著。**個案研究** (Case study research: Design and methods)。臺北市：弘智文化。
- 徐仁輝、郭昱瑩 (2014)。**政策分析**。臺北市：智勝文化。
- 國家文官學院 (2017)。**106 年公務人員考試錄取人員基礎訓練課程教材**。臺北市：國家文官學院。
- 陳向明 (2009)。**社會科學質的研究**。臺北市：五南。
- 湯京平 (2015)。個案研究。載於瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞 (主編)，**社會及行為科學研究法：質性研究法** (頁 249-280)。臺北市：臺灣東華。
- 羅清俊 (2016)。**社會科學研究方法：打開天窗說量化**。新北市：揚智文化。
- Albaum, G. & Smith, S. M. (2012). Why people agree to participate in surveys. In L. Gideon (Eds.), *Handbook of survey methodology for the social sciences* (pp. 179-194). New York, NY: Springer New York.
- Coplin, B. (2007). *The Maxwell manual for good citizenship: Public policy skills in action*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield Publishers.

Oberski, D. L. (2012). Comparability of survey measurements. In L. Gideon (Eds.), *Handbook of survey methodology for the social sciences* (pp. 477-498). New York, NY: Springer New York.

Shine, B. & Dulisse, B. (2012). Does paying more mean getting a better product: Comparison of modes of survey administration. In L. Gideon (Eds.), *Handbook of survey methodology for the social sciences* (pp. 361-373). New York, NY: Springer New York.

捌、附錄

附錄 1 自我檢核重點

本手冊編列以下專題研討報告檢核重點，提供受訓人員作為專題研討報告撰擬及口頭報告之參考方向與自我檢核。

一、書面報告

(一) 整體報告

| 項次 | 審核項目 | 檢核重點 |
|----|-------------------|--|
| 一 | 個案擇定適切度 | <input type="checkbox"/> 符合研討主題探討範疇 <input type="checkbox"/> 個案具前瞻性 <input type="checkbox"/> 個案為經典成功或失敗案例 <input type="checkbox"/> 個案具推展性，可供他機關借鏡 <input type="checkbox"/> 個案為社會關注焦點 <input type="checkbox"/> 個案大小適當 |
| 二 | 研究方法之合宜性及正確性 | <input type="checkbox"/> 選用合適的研究方法 <input type="checkbox"/> 運用多元研究方法蒐集資料 <input type="checkbox"/> 正確且嚴謹的運用研究方法 |
| 三 | 政策分析工具之合宜性及正確性 | <input type="checkbox"/> 選用合適的政策分析工具 <input type="checkbox"/> 運用多元的政策分析工具進行分析 <input type="checkbox"/> 正確且嚴謹的運用政策分析工具 |
| 四 | 報告內容之連貫性及創新性 | <input type="checkbox"/> 連貫性 <input type="checkbox"/> 現況分析、問題分析與解決建議具連貫性 <input type="checkbox"/> 前言與結語相互呼應 <input type="checkbox"/> 個案與研討主題呼應 <input type="checkbox"/> 創新性 <input type="checkbox"/> 能提出創新性的解決建議 <input type="checkbox"/> 能以創新思維討論個案 |
| 五 | 格式體例、圖表及參考文獻體例妥適性 | <input type="checkbox"/> 內文及圖表清楚標註資料來源 <input type="checkbox"/> 適時運用圖表輔助內文說明 <input type="checkbox"/> 符合格式體例 |

(二) 五大段落內容撰寫

| 項次 | 審核項目 | 檢核重點 |
|----|------|--|
| 一 | 前言 | <input type="checkbox"/> 能清楚說明目的 <input type="checkbox"/> 能清楚說明研討範圍 <input type="checkbox"/> 能清楚說明問題及其重要性 <input type="checkbox"/> 能清楚說明應用研究方法 |
| 二 | 現況分析 | <input type="checkbox"/> 具體呈現政策當前問題背景 <input type="checkbox"/> 能清楚列出個案現況(例如現有實務狀況、成效及問題) <input type="checkbox"/> 能善用理論概念解釋現況 <input type="checkbox"/> 能引用具體數據或實證資料 <input type="checkbox"/> 廣泛蒐集國內外資料並比較分析 |
| 三 | 問題檢討 | <input type="checkbox"/> 能運用現況分析所得資料界定問題 <input type="checkbox"/> 能有系統的歸納問題面向 <input type="checkbox"/> 能運用政策分析工具或理論概念呈現問題重點 <input type="checkbox"/> 能界定問題影響範圍、有關的標的人口與可能的利害關係人 |
| 四 | 解決建議 | <input type="checkbox"/> 能統整問題並提出綜合性建議或解決方案 <input type="checkbox"/> 個案方案能回應核心主題通案原則 <input type="checkbox"/> 解決建議具可行性評估 <input type="checkbox"/> 能運用政策分析工具或理論概念研擬解決方案 <input type="checkbox"/> 解決建議或方案與政策問題充分連結 |
| 五 | 結語 | <input type="checkbox"/> 能簡述研究發現與建議 <input type="checkbox"/> 能提出本篇報告的價值與功能 |

二、口頭報告

- 口頭報告能清楚且有效呈現書面報告的重點
- 口頭報告的架構應周延、分明且符合邏輯
- 口頭報告的速度適中，並在規定的時間內完成
- 口頭報告及詢答應能展現說服力與領域專業

附錄 2 格式體例

封面格式

○○○年（度）○○○○○○○○○○○○○○○○訓練
「專題研討」報告

（ 班）

（題目）

（組別）

報告人：（至多2人）（分述學號及姓名）

小組成員：（分述學號及姓名）

報告日期：中華民國 年 月 日

○○○年（度）委任公務人員晉升薦任官等訓練及交通事業人員員級晉升高員級資位訓練「專題研討」書面報告

※報告字數—以 3,000 字至 5,000 字為原則

※體例—內容應含

- 摘要
- 目次（章節安排及頁碼）
- 本文
 - 一、前言（研討緣起、問題背景等）
 - 二、現況分析
 - 三、問題檢討
 - 四、解決建議
 - 五、結語
- 參考書目
- 附件
 - （一）附件1—報告撰擬分工表
 - （二）附件2—分組討論紀錄

註：除附件1、2 之外，其餘附件可依實際情況增加。

※版面格式

| | |
|--------|--|
| 一、版面設定 | A4 直式橫書，雙面印刷，左側雙針裝訂 上下左右邊界：均為 2.5 公分 頁碼：頁尾置中 字形：均採標楷體 |
| 二、標題格式 | 1.行距：單行間距 2.前、後段距離：0.5 列（以示區隔） 3.字體：16 號字（加粗） |
| 三、內文格式 | 1.行距：單行間距 2.字體：14 號字 |

報告撰擬分工表

| 工作項目 | 主要負責人員 (1名為限) | 協助人員 | 說明 |
|--------|------------------|------|----|
| 一、資料蒐集 | | | |
| 二、報告撰寫 | | | |
| 三、報告修潤 | | | |
| 四、簡報製作 | | | |
| 五、訪談 | | | |

註：

- 1、各組可依分工事實，自行增刪表列分工項目。例如：資料蒐集（個案現況）、資料蒐集（國外案例）、資料蒐集（文獻）等等。
- 2、報告撰寫之工作項目依實際狀況調整及增刪。
- 3、同項工作協助人員如有多人，請於說明欄敘述負責部分。

○○○○年（度）○○○○○○○○○○○○○○○○訓練
專題研討報告

「專題研討」分組討論紀錄

○○○○班第○○組第○次分組討論

一、時間：○月○日（星期○）○○時○○分

二、地點：

三、主席：

記錄：

四、受訓人員：

（學號、姓名）

五、討論議題及決議（結論）：

（扼要記錄發言人學號、姓名，並摘錄討論發言過程、決議）

※A4 紙橫書，以標楷體 14 號字繕打，上下左右邊界均為 2.5cm，左側雙釘裝訂。

※至少提供2次分組討論紀錄，尤以可呈現小組成員在報告撰擬過程個人之投入參與情形、意見陳述及貢獻度為優先。