

專題研討指導手冊

【公務人員普通考試及初等考試基礎訓練適用】

（含相當等級特考）

公務人員保障暨培訓委員會

111 年 1 月

專題研討指導手冊
【公務人員普通考試及初等考試基礎訓練適用】
（含相當等級特考）

目 次

壹、 專題研討簡介	1
一、 實施目的	1
二、 實施方式與評分項目	1
貳、 研討主題及個案	3
一、 研討主題之定位	3
二、 如何選定類別、主題及個案	9
參、 資料蒐集與研究方法	11
一、 個案研究法	12
二、 現有資料蒐集與篩選	14
三、 訪談法	16
四、 實地（田野）調查法（Field research）	19
五、 問卷調查法	21
肆、 政策分析工具	25
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、 決策樹	29
五、 決策矩陣分析法	31
六、 檢核表法	32
伍、 書面報告	33
一、 各段落撰寫重點	33
二、 報告撰寫之注意事項	41
三、 圖表及參考文獻之撰寫方式	43
四、 研究倫理規範	52
陸、 口頭報告及個人答詢	54
一、 口頭報告之重點及注意事項	55
二、 個人答詢之重點及注意事項	57
柒、 參考書目	58

捌、 附錄	60
附錄 1 自我檢核重點	60
附錄 2 體例格式	63

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，專題研討採「實作評量」方式，以當前公共議題作為研討主題，並採分組方式進行，由各分組成員共同選定研討主題及個案，運用課程所學並蒐集相關資料完成書面報告後，進行口頭報告與個人答詢。

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，設計專題研討，讓受訓人員在模擬處理真實個案的過程中，經由團隊互動、腦力激盪，一起探索、討論公共議題，溝通與整合不同意見，提出具體可行之建議，增進表達、溝通與團隊合作能力。

二、實施方式與評分項目

專題研討之實施方式，係由各組於保訓會提供之 6 大類「研討類別」中擇訂 1 類，再以 1 個符合該類別題旨與意涵之具體案例，完成「書面報告」、「口頭報告」及「個人答詢」（示意圖如圖 1）。

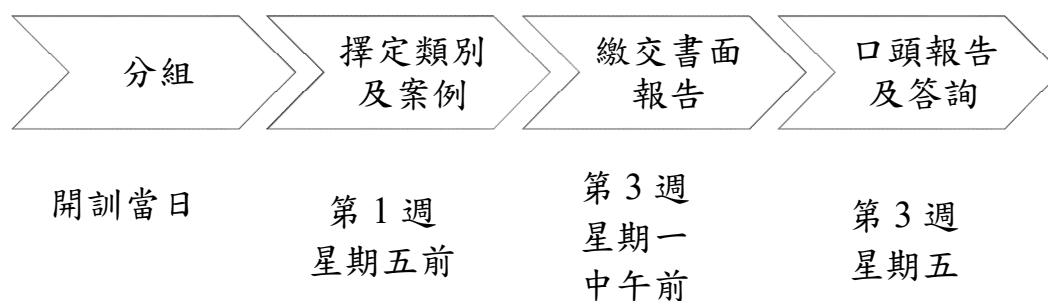


圖 1、專題研討實施方式示意圖

- (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	個人答詢表現	40 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（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：報告撰擬分工表及分組討論紀錄。

2、繳交時間：應於訓練第 3 週星期一中午 12 時以前送交各訓練機關（構）學校轉送評分講座。

- (三) 口頭報告及個人答詢：於訓期第 3 週星期五舉行為原則，口頭報告由各組推派代表 1 至 2 人進行口頭簡報 10 分鐘；個人答詢以 4 分鐘為原則，由評分講座針對報告之特定段落內容、見解等提出問題，並由受訓人員回答，評分講座提問至多 1 分鐘，受訓人員回答至多 3 分鐘。最後由講座講評，評分講座由公務界及學術界各 1 位擔任為原則。

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	☐ 符合研討類別、主題探討範疇 ☐ 個案具前瞻性 ☐ 個案為經典成功或失敗案例 ☐ 個案具推展性，可供他機關借鏡 ☐ 個案為社會關注焦點 ☐ 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訓練課程有別、目標職務不同，具層次性及差異性。公務人員普通考試及初等考試或相當等級之特種考試錄取人員基礎訓練（以下簡稱普初考基礎訓練）的專題研討議題係強調課程技法之運用，並期藉由專題研討培養受訓人員具備操作性技法應用與處理能力，能夠針對具體問題進行處理。本訓練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
普初考 基礎訓練	委任 第三職等 第一職等	強調課程技法運用，期展現受訓人員對課程操作性技法應用，能夠針對特定業務（政策）執行管理與審核所遇問題進行分析與解決。

經綜整考量普初考基訓受訓人員之工作屬性與學習目標，保訓會將專題研討題目分為「提供優質服務」、「提升行政作業效能」、「妥善處理民眾陳情案件」、「特定政策（活動）之宣導與執行」、「運用創新觀念提升執行效能」、「因應公共問題之解決作法」等 6 大類別。

(一) 第 1 類

研討類別：提供優質服務

類別說明：

優質服務係指提供者遵照作業標準提供服務活動，並得到接受者承認及滿意的服務。政府作為最大的公共服務提供者，要能專業、及時、正確且有效地傳遞優質服務，以獲得民眾滿意度，進而對政府產生信賴及信任。

優質服務需以民眾為核心，充分瞭解在傳遞服務的同時，民眾的問題能否被有效解決、民眾的基本需求能否被滿足以及民眾在接受政府服務時，是否有愉快的感覺。爰此，優質服務所可考量的面向包括：

- 1、「服務的多元化與精緻化」：服務環境與設施改善與優化，以及簡化服務程序等創新改善服務作為。
- 2、重視服務過程的感動溝通：強化感動的服務與溝通。
- 3、善用科技：服務程序及資訊透明化，重視服務流程之便捷。例如透過 APP 申辦業務、網路預約、網路報稅等。
- 4、單一窗口：一站式服務，減少民眾來回奔波。
- 5、善用社會資源：結合民間資源之共同參與。例如透過志工照顧失能家庭、推動愛心食物銀行等。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關為民服務之個案為例，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、針對本個案，思考民眾真正需求為何？
- 二、為迅速、正確且有效的傳遞服務，應考慮哪些層面？改進哪些服務流程或配套作法，以達到提供優質服務之目標？

(二) 第 2 類

研討類別：提升行政作業效能

類別說明：

面對全球化所帶來的急劇變化，各級政府機關（構）學校為滿足民眾之需求，應針對其權管業務之行政作業（包括工作項目、作業程序及相關措施等），透過定期或不定期地檢討，以求精進突破，俾提升對外部顧客或內部顧客之服務品質。

提升政府效能可從「對外服務」（包含服務整備、服務提供、服務評核）及「內部管理」（包含機關內部、機關與機關間）等兩大面向，就下列重點工作項目進行檢討：

1、對外服務：就民眾接受政府服務前、中、後不同階段所遭遇之主要問題提出解決對策。

(1) 服務整備：例如申辦資訊公開透明、表單簡化及標準化等。

(2) 服務提供：例如推動多功能櫃台、單一窗口服務等。

(3) 服務評核：時時依據民眾回饋意見，檢討改善業務流程等。

2、內部管理：從機關內部、機關與機關間等層面檢視造成效能不彰因素。

(1) 機關內部：例如行政流程簡化、節省公文處理時程。

(2) 機關與機關間：建立積極的工作態度及部門間合作機制等。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關個案為例，就「對外服務」或「內部管理」擇一面向，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

一、檢討目前行政作業存在何種缺失？涉及哪些層面？

二、如何便捷服務程序，建立標準作業流程或是整合相關資源模式，以有效縮短人力、時間及成本？以達到提升行政作業效能之目標？

(三) 第3類

研討類別：妥善處理民眾陳情案件

類別說明：

隨著民主化的發展，民眾對政府之反映意見日漸增多，舉凡行政興革意見、行政法令查詢、行政違失舉發或行政權益之維護，都可向主管機關提出陳情。據統計，陳情案件中以興革建議占多數，其內容廣泛，從日常生活常見之道路不平、路燈不亮、水管破裂、停車場設計不當……，到政策層面之建議，例如建議政府積極擴大發展我國軟體產業、精密工業再升級等。公務人員宜體認處理民眾陳情案件之意義及重要性。

政府受理民眾陳情案件的管道相當多元，包括有書面來函、現場與電話受理、電子郵件、便民專線等。民眾陳情是向政府爭取權益、表達意見、申訴抱怨的方式，也是常見的民眾權利救濟途徑，面對越來越大量且多元之民眾陳情，公務人員除了嫻熟處理陳情案件相關知能，也需要培養耐心，以傾聽、同理心與善於表達的溝通能力，把協助民眾處理陳情事項當作有意義的事。

本研討類別希望受訓人員以1個政府機關個案為例，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、為展現政府重視輿情，迅速回應民眾之問題，可建立哪些陳情管道？
- 二、為能廣納民意即時回應，上開陳情管道，應考慮哪些層面？如何研提具體可行的規劃建議與相關配套作法？

(四) 第 4 類

研討類別：特定政策（活動）之宣導與執行

類別說明：

政府政策是否能達成目標，有效的政策宣導與執行，乃是成功的關鍵之一，政府應妥善規劃配套措施，並透過宣導進行政策行銷，以爭取民眾支持，讓內部執行人員與外部服務對象對公共政策（活動）產生共識和支持，方得有效達成政策（活動）目標。

「徒善不足以為政」，一個立意良善的政策（活動），尚須獲得民眾的支持與參與，才能達到預期的目標或效益。政策宣導包含以下內涵：

- 1、公共事務的宣示：諸如全民健保、繳稅、選舉或政府舉辦相關業務活動之推廣等，試圖透過媒介將公共事務傳達予民眾。
- 2、整合資訊的提供：諸如防疫、防颱、防火、防震及對生活環境相關知識之提供，促使民眾養成自我行為習慣，減少災損發生。
- 3、法律規範與道德觀念誘導：諸如衛生、交通、法務、環保等教化性訊息，以提升民眾尊重社會觀念。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關之政策宣導與執行個案為例，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、為宣導特定政策（活動），應針對社會環境、市場條件、訴求對象，如何進行分析？
- 二、分析上開因素後？如何採行適切的媒介通路（含電子媒介）？訊息又該如何呈現？以提升宣導效益。

(五) 第 5 類

研討類別：運用創新觀念提升執行效能

類別說明：

為提升國家競爭力，政府透過創新觀念，提供創新服務方式、整合服務資源，為民眾創造更多良好的公共服務，提升公共服務價值，讓民眾有感，以彰顯執行效能。

經歸納整理政府機關的服務創新模式，其主要服務態樣如下：

- 1、新服務概念的提出：結合機構願景、使命等，帶動服務的多元化與優質精緻化。
- 2、強調人員的服務態度：從服務過程創造與互動民眾的感動溝通。
- 3、善用資訊科技：將服務流程、資訊等，透過既有的電子化基礎，將服務流程加以整併創新，提升資源的使用效率，增加便民、親民。
- 4、善用社會資源：結合民眾及相關機構等共同參與提供服務，或採共同行銷的服務創新模式，可帶動及增強民眾對環境、社區的愛護與凝聚。
- 5、發展出全方位、整合式之創新服務系統：將個別的服務構面加以整合，以系統化的方式有效、有意義的推動服務創新。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關運用創新改變作業方式，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、該機關(單位)如何透過技術、流程或服務等面向之創新，以提供民眾更加多元、快速、便利或加值之服務？
- 二、應考慮哪些層面？如何研提具體可行的規劃建議與相關配套作法，以有效解決運用創新觀念提升執行效能？

(六) 第 6 類

研討類別：因應公共問題之解決作法

類別說明：

公共問題係源於民眾對生活中某種影響或後果的人為或自然事實與現象，存有期望價值、目標或情況，然與實際獲得的價值、目標或情況之間出現顯著差距而產生。因此，這些縮短差距的要求，亦即所謂的公共問題，便會透過各種方式公諸社會，引起政府機關注意並接納，以謀求解決之道。在這個瞬息萬變的年代，政府面臨的問題，比過去更多元、更劇烈、更快速、更複雜，造成公共問題產生的原因，諸如資源分配不均（例如城鄉教育資源差距）、政策價值取捨（例如經濟發展與環境保護如何取得平衡）、人口發展之衝擊（例如少子化所帶來的校舍閒置）或是天災人禍（例如莫拉克風災、高雄氣爆）等。面對各種錯綜複雜的公共問題與挑戰，政府應積極因應並提出有效解決對策，才能使民眾有感。

本研討類別希望受訓人員以 1 個政府機關個案為例，運用課程所學，針對下列問題進行研討：

- 一、在本個案中民眾所關切之公共問題或遇到的期望差距為何？
- 二、為有效解決該項問題，您會建議採取何種對策？為什麼？研擬對策時，又該考慮哪些層面？

二、如何選定類別、主題及個案

請各組受訓人員詳閱上開各類別說明，於 6 大類「研討類別」中擇訂 1 類，並以 1 個符合該類別題旨與意涵之具體案例，自行訂定研討題目及個案。訂定研討題目和個案時，除瞭解保訓會提供的研討類別，並蒐集相關個案資料外，擇訂個案資料時，也要留意研討題目與個案的關聯性。

例如擇定「提供優質服務」類別之受訓人員，可將該組研討題目與個案訂為：「以客為尊降低服務櫃台高度—移民署高雄市第一服務站為例」、「總機變專業客服—臺北市政府實施 1999 之為民服務專線為例」或「一處送件，全程服務—以屏東地政事務所各類謄本申辦為例」等。同一班各組之「研討類別」可重複，惟研討題目及個案不得重複，且不得與教材案例雷同。

大體來說，為選定專題研討的類別、題目及個案，受訓人員可根據專題研討的目的，衡酌組員的興趣、獲得所需資料和接觸相關人物的可能性、專題研討可作業的時間性等；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，並緊扣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、本組研討主題與個案應聚焦在政府的那一層級機關（構）與單位？所選主題與個案的大小是否適當？是否具備操作本研究的可行性？
- 3、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？
- 4、本組擬研討的主題與個案，組員們是否有相關背景？
- 5、組員們是否知悉本組研討主題與個案中的行動者或專家？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	☐ 選用合適的研究方法 ☐ 運用多元研究方法蒐集資料 ☐ 正確且嚴謹的運用研究方法

問題的解決必須有證據為基礎，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¹，受訓人員可自行選擇，考量訓期中可獲得的資源，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，以供受訓人員製作專題報告運用參酌。

前述資料蒐集方法，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」係針對特定機關中某一現象的關鍵因素如何產生影響或如何作用、為何具有關鍵性等進行探討；而「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、某項政策的執行現況或未來的可能趨勢；至於「訪談法」的優勢則在於能從行動者、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，對於公共政策的分析至為關鍵。此外，「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」常被用來蒐集有關議題的廣泛意見，調查的對象可以是政策的利害關係人、行動者或專家學者等，例如民意調查常常是政府用來進行資料蒐集管道之一。

¹ 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

個案研究法係針對限定的空間與時間，聚焦於特定事件的研究設計。透過深度觀察與解析此一事件的特質，有助於完整理解事件的脈絡、情境和發展歷程，並基此推論研究主題的整體性質²。政策的研究常牽涉到特定的事件，相當適用個案研究法。

個案研究可包括單一或多重的個案研究（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 3。

表 3、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：可作為印證重要理論或詮釋現象的「關鍵性個案」；可代表特殊情況的「極端或獨特的個案」；可探討前人的研究尚未探究或無法探究的現象的「揭露式個案」等。	• 選擇的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，也能夠得到相同的結果 • 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。

² 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 3 (續)

實施步驟	實施要點	注意事項
【步驟 3】 蒐集 個案資料	- 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。	注意構念 ³ 效度（測出某抽象特質的程度）問題，減少蒐集的測量資料與研究構念之間的落差。
【步驟 4】 個案資料 處理與 分析	主要的分析模式： - 類型比對：例如比對採取不同政策措施但所在的社會情況頗為接近，或採取相同政策措施但所在的社會情況明顯不同的個案情形。 - 建立解釋：研究現象間的因果連結，透過資料反覆推敲出最後的解釋，並考慮其他可能的解釋。 - 時間序列分析：追蹤個案在一段時間中的變化，從中找出趨勢。	- 資料處理與分析應緊扣研討目的與問題。 - 注意第三因問題，即針對因果性或解釋性的分析，留意是否在原原因與結果之間，還有其他更重要的影響因素（也就是所謂的內在效度）。
【步驟 5】 個案研究 結果的解 釋與應用	- 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重複出現（即發生同樣的結果）。	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。

資料來源：參考自尚榮安（譯）（2001）、湯京平（2015）。

³ 所謂概念（concept）是指對於個別事物的共同特徵的說明，譬如「平等」就是一個概念。至於構念（construct）的意義則不那麼抽象、較為明確，是可以測量的，是為了科學理論化而建立的，例如員工對於工作的「滿意度」就可稱為構念。

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 4。

表 4、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	- 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	- 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	- 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	- 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	- 臺灣出版資訊網（TPI） - 政府出版品知識庫（GPK）	- 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 4 (續)

資料來源	常用途徑	提供資料	注意事項
非政府出版品	- 臺灣出版資訊網 - 瀏覽相關非政府組織之網站(例如 OECD、智庫)	- 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	- 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，能提供較準確的資料。	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	學術調查研究資料庫 (SRDA)		

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 5 為建議的資料蒐集與篩選的步驟。

表 5、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 5、(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，作為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 6。

表 6、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	- 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非隨機抽樣（不是每一個人都有相同的被抽到的機會）中的立意抽樣（根據研究旨趣，選擇典型/關鍵/極端的個案）、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	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	- 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	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	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但不介入團體的討論。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，且須由受邀與談者相互對話，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」（即再增邀與談人，也不會得到超越既有的與談意見）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 7），值得在實際分析訪談資料時參考⁴，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）。

表 7、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

⁴ 訪談資料的分析，詳細操作可參考陳向明（2009：375-391）、

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，故同一個問題可以訪問一個以上的各類受訪者，或比對其他資料來源（例如現有資料或問卷調查）檢證受訪者所提供資訊的可信度（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，而無視於其他不同意見，反而應指出所詮釋資料的不同脈絡，論述不同觀點的導因與理由，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；要訪談比較敏感或風險較高的議題，必須通過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，田野調查即是為了深入研究所發生的現象，而到現場進行調查的方法。實地（田野）調查因為是在自然情境而非實驗室中探索社會現象，特別適合去觀察人在其中的態度與行為、長時間的社會過程，或發掘不是那麼明顯可見的事物。

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」參與研究情境日常的運作，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，但會產生研究倫理的問題。「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，扮演前述各角色。

有關實地（田野）調查的實施步驟、實施要點及注意事項，如表 8。

表 8、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	- 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	- 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 8、(續)

實施步驟	實施要點	注意事項
【步驟 3】 實施實地 調查	- 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，應能區別觀察到的「經驗事實」及「你個人的詮釋」，以分別客觀與主觀
【步驟 4】 資料處理 與分析	- 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）	- 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 9），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 9、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 9、(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 ⁵	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、教育程度、居住地區等基本資料屬性）與母群體相差不大，即為具代表性的樣本）。表 10 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 10、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

⁵ 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 10、(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 ⁶ ；列出將用來比對樣本符合母體代表性的變項（如年齡、性別）	• 模式效果：不同調查模式（如郵寄、電子郵件、網路、電腦輔助電話訪問、面訪等）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	• 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 ⁷	效度：問卷調查未測量到標的構念	良好的問卷設計，可藉專家審查確保品質

⁶ 有關抽樣方法及其偏誤的改善，詳可參考羅清俊（2016：77-108）。

⁷ 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 10、(續)

實施步驟	實施要點	可能的誤差	改善方法
【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		
【步驟 6】 發放問卷	正式施測問卷，留意 回收狀況並適時催收	• 測量誤差：填 答錯誤或不準 確 • 無回應誤差： 拒答	• 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	☐ 選用合適的政策分析工具 ☐ 運用多元的政策分析工具進行分析 ☐ 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，將政策或問題的內涵、事件、時間、價值與工作等項目，進行更有條理的資訊呈現，以協助政策或問題管理者進行政策問題之分析及解決方案之建議。常見的政策分析工具可依不同的情境適用（包括問題分析及解決方案），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。茲介紹 6 種常用分析工具如表 11。

表 11、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，尤其是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	適用於政策規劃或問題解決時，須界定問題、分析其影響因素，並對應提出因應的策略

表 11（續）

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
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 2、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）

是目前策略規劃或問題解決報告中，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。一般而言，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的機會，或媒體對於食安事件不當報導的威脅；第三、除掌握外在環境之，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 12。

表 12、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

當進行政策規劃或問題解決時，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 3。

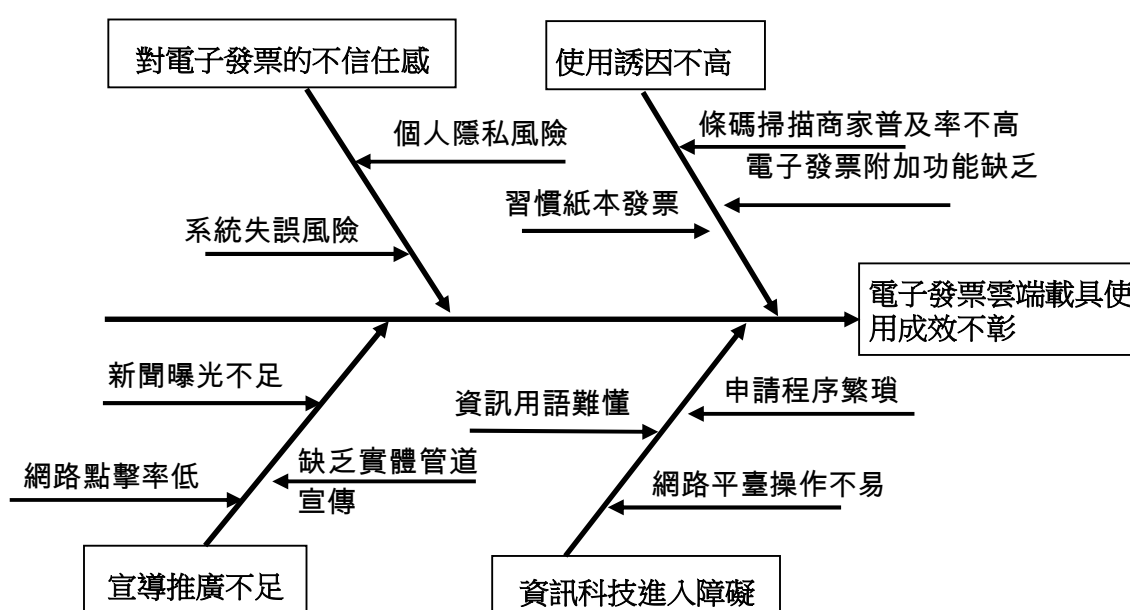


圖 3、以魚骨圖分析政策問題之範例

資料來源：引自國家文官學院（2017）。

四、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。

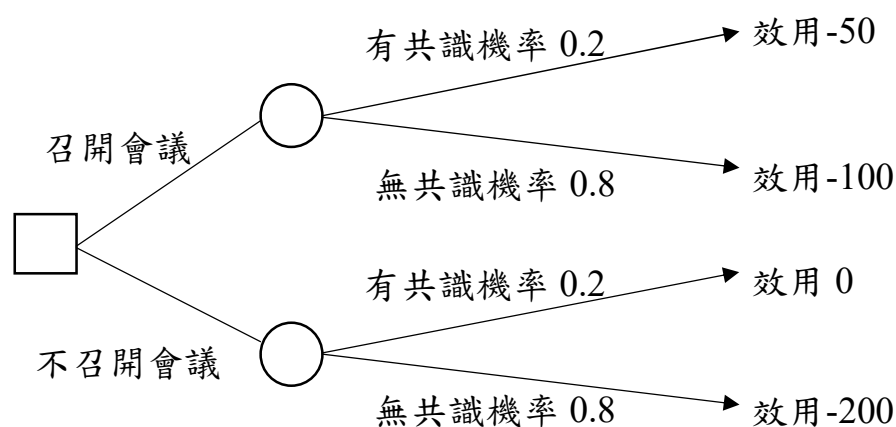


圖 4、以決策樹分析之範例

五、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 13，據以選出相對較佳的採行方案。

表 13、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

六、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 14。

表 14、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	☐ 報告內容之連貫性及創新性 ☐ 符合五大段落內容撰寫之檢核重點(詳參附錄1) ☐ 體例格式、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等(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



假設專題研討以第 4 類「特定政策（活動）之宣導與執行」為研討類別，訂定研討主題為「如何推展在地母語保存傳承－以○○○客家事務局為例」。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（推展在地母語保存傳承）及個案（○○○客家事務局的推廣行銷作法），具體指出研究標的（目前政策推廣、建議的改善策略），及預期貢獻（提升客語保存與傳承）。

【較不好的寫法】

本研究擬以○○○客家事務局對於客語文化保存至行銷推廣等是否完善進行檢視，並提出建議供相關單位參考。

【較好的寫法】

本研究擬以○○○客家事務局為個案，探討客語教學推廣及文化行銷的可精進之處，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，預期將有助於提升客語推廣行銷，提升客語的保存與傳承。

- （一）釐析現行○○○客語教育政策及行銷推廣管道中的可改善事項。
- （二）針對可改善事項，研提具體可行之解決方案，提供未來客語教育推廣及政策行銷之策進參考。

（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「如何推展在地母語保存傳承——以○○○客家事務局為例」。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】

本研究依「現有客語政策教育」及「客語行銷推廣管道」兩大部分，分述○○○客家事務局現行作法如下：

- （一）現有客語政策教育
- （二）客語行銷推廣管道

【較好的寫法】

本節先針對個案之社會環境、市場條件、訴求對象進行分析，剖析現今○○○客家事務局推展在地母語保存傳承之各項政策作為，再運用比較分析法與其他政府

機關對於在地母語保存與傳承作綜合性之比較分析，並參採歐美先進國家在地特殊語言文化保存作法與趨勢，並與個案進行比較。

（一）從政治、經濟、社會環境對○○○客家事務局推展在地母語保存傳承之各項政策作為進行分析。

（二）其它政府機關對於在地母語保存與傳承的綜合性分析比較

（三）歐美先進國家家在地特殊語言文化保存作法與趨勢

（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「如何推展在地母語保存傳承——以○○○客家事務局為例」。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○○○客家事務局○○○提出之見解，就相關問題以魚骨圖分析方式為「普及率、形象問題、環境因素、教育政策」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，釐清個案推廣客語保存與傳承的問題結構（包括優勢、劣勢、機會與威脅）；再透過魚骨圖之要因分析法，歸結出個案實施客語保存與推廣之問題核心項目；最後討論問題的成因與本質，以期針對母語保存與傳承的，能發現核心之關鍵問題所在。

（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「如何推展在地母語保存傳承——以○○○客家事務局為例」。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○○○客家事務局推廣母語保存與傳承而言，茲根據問題檢討的魚骨圖，反向後就「普及率、形象問題、環境因素、教育政策」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「提升普及率、形象建立、教育落實、環境優化」等面向為架構，綜整 SWOT 分析、個案分析及訪談結果，嘗試研提適切的

媒介通路、訊息呈現方式等解決建議。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。

（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「如何推展在地母語保存傳承——以○○○客家事務局為例」。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】

客家人經常被認定為隱性族群，在公領域，客家人使用「國語」為主；在私領域，許多客家家庭的父母親與孩子們並不使用客語交談，產生日益嚴重的客語世代傳承危機，為推展在地客語保存與傳承，以腦力激盪提出建議如下。

【較好的寫法】

本專題研究報告從探討○○○客家事務局當前各項政策作為，綜合比較分析其他政府機關及歐美先進國家對於在地語言文化保存作法與趨勢，並進行個案比較，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○○○客家文化事務局推展客語之保存與傳承。研究發現○○○客家事務局針對在地母語保存與傳承的問題主要包括……，為解決上述問題，可行的解決方法為……。透過上述發現與建議，期能有助於政府推廣客語文化保存與傳承。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，都在清楚的架構下，前後連貫並彼此呼應，並排除無關內容或細節。由於報告內容是由小組成員共同合作完成，因此，可能會因為各段落是由不同成員負責，導致報告中所提出的解決建議憑空出現，未能對應或連結到先前已經建構出的問題，類此的情況應儘量避免。

此外，報告內容除了依循本手冊所建議的基本架構及各段落撰寫重點，更盼受訓人員能跳脫窠臼，以創新的思維和方法來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，所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，應能有助於提升學習成效與工作能力。受訓人員如能連結實務與所學分析概念，更能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據以研判、詮釋與建議

政策的分析不應只是主觀的意見主張，而應力求以證據為基礎 (evidence-based)，即依據透過量化或質化研究方法或既存資料所取得之實徵資料 (empirical)，作為分析、詮釋與建議的基礎，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，選擇合宜的政策分析工具，建構、分析政策問題，亦能強化專題研討報告成果的可信度、可行性與說服力。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、個案的實際內容與是否適合可行等因素，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體例格式與引註符合規定

撰寫研討報告時，如能引用相關參考文獻，則有助於強化論述的根據；另若能適時運用圖表搭配內文說明，則可提升報告的可讀性，並彰顯資料整理與呈現的能力。惟引用參考文獻及使用註釋，皆應依據規定的體例格式，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⁸

(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。

⁸ 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. Saulsters (2002). Sustaining quality in the UK publicsector. *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 PublicAdministration 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/paigrove.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](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/WorkingPa
pers/WP24Iyengar.pdf](http://www.civicyouth.org/PopUps/WorkingPapers/WP24Iyengar.pdf).

四、研究倫理規範⁹

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¹⁰。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

取得專題研討報告的資料後，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，亦應將研究對象加以匿名並改以代號稱呼，避免顯露足已遭辨識身分的相關資料。

⁹ 參考自臺灣學術倫理教育資源中心網站：<http://ethics.nctu.edu.tw/>

¹⁰ 王玉麟（2004）。研究倫理與相關議題。《教育資料與研究》，56，82-88。

(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的，也是過去專題研究報告撰寫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，切勿找他人代筆。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，亦應留意可能發生的侵權問題。

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、口頭報告及個人答詢

目標	透過口頭報告及個人答詢，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	☐ 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 ☐ 口頭報告及個人答詢應能展現說服力與領域專業

專題研討除繳交書面報告外，原則將於訓期第 3 週星期五進行口頭報告及個人答詢。口頭報告由各組推派 1 至 2 人代表進行，形式不拘，惟須輔以簡報說明（PPT 檔案），流程詳如表 15。

表 15、口頭報告及個人答詢之流程

流程	進行方式
口頭報告	各組推派 1 至 2 人代表進行口頭簡報 10 分鐘，形式不限，惟須輔以簡報說明（如 PPT 檔案）。
個人答詢	1. 評分講座針對報告之特定段落內容、見解等，提出問題，並由該組受訓人員回答。 2. 評分講座提問及受訓人員口頭回答以 4 分鐘為原則（受訓人員答詢順序由各班自行安排），評分講座提問至多 1 分鐘，受訓人員口頭回答至多 3 分鐘，由輔導員提醒時間。
講座講評	講座針對研討報告進行講評。

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，但不宜過於單調呆版的講述，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、個人答詢之重點及注意事項

個人答詢是由評分講座針對報告之特定段落內容、見解等提出問題，並由該組受訓人員回答。

答詢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，及回應內容言之有物。

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。**個案研究法** (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	☐ 符合研討主題探討範疇 ☐ 個案具前瞻性 ☐ 個案為經典成功或失敗案例 ☐ 個案具推展性，可供他機關借鏡 ☐ 個案為社會關注焦點 ☐ 個案大小適當
二	研究方法之合宜性及正確性	☐ 選用合適的研究方法 ☐ 運用多元研究方法蒐集資料 ☐ 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	☐ 選用合適的政策分析工具 ☐ 運用多元的政策分析工具進行分析 ☐ 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	☐ 連貫性 ☐ 現況分析、問題分析與解決建議具連貫性 ☐ 前言與結語相互呼應 ☐ 個案與研討主題呼應 ☐ 創新性 ☐ 能提出創新性的解決建議 ☐ 能以創新思維討論個案
五	體例格式、圖表及參考文獻體例妥適性	☐ 內文及圖表清楚標註資料來源 ☐ 適時運用圖表輔助內文說明 ☐ 符合體例格式

(二) 五大段落內容撰寫

項次	審核項目	檢核重點
一	前言	☐ 能清楚說明目的 ☐ 能清楚說明研討範圍 ☐ 能清楚說明問題及其重要性 ☐ 能清楚說明應用研究方法
二	現況分析	☐ 具體呈現政策當前問題背景 ☐ 能清楚列出個案現況（例如：現有實務狀況、成效及問題） ☐ 能善用理論概念解釋現況 ☐ 能引用具體數據或實證資料 ☐ 廣泛蒐集國內外資料並比較分析
三	問題檢討	☐ 能運用現況分析所得資料界定問題 ☐ 能有系統的歸納問題面向 ☐ 能運用政策分析工具或理論概念呈現問題重點 ☐ 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	☐ 能統整問題並提出綜合性建議或解決方案 ☐ 個案方案能回應核心主題通案原則 ☐ 解決建議具可行性評估 ☐ 能運用政策分析工具或理論概念研擬解決方案 ☐ 解決建議或方案與政策問題充分連結
五	結語	☐ 能簡述研究發現與建議 ☐ 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
- ☐ 口頭報告及個人答詢應能展現說服力與領域專業

附錄 2 體例格式

普初考封面格式

○○○年公務人員考試錄取人員基礎訓練
「專題研討」報告

(班)

(類別)

(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

○○○○年公務人員考試錄取人員基礎訓練

「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	1.A4 直式橫書，雙面印刷，左側雙針裝訂 2.上下左右邊界：均為 2.5 公分 3.頁碼：頁尾置中 4.字型：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			
(一) 前言			
(二) 現況分析			
(三) 問題檢討			
(四) 解決建議			
(五) 結語			
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○○○○○○○○○○○○○○○○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：

紀錄：

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參與討論及意見陳述為優先。