

地政機關公關策略研究 以彰化縣為例

楊永上、姚惠忠

E-mail: 9315896@mail.dyu.edu.tw

摘要

中文摘要 地政機關從昔日的土地改革到今日的行政便民措施，是否得到一般民眾的認同？要如何透過公共關係讓民眾認同政府施政？鑑於國內尚未有對地政機關公共關係進行較完整之研究，本研究乃從地政機關應如何執行公共關係面向來作探討。本文研究內容為：一、探討目前地政機關管理者對公關的認知及作為。二、探討彰化縣地政士對地政機關公關作為的認知。三、探討彰化縣一般民眾對地政機關公關作為的評價。本文研究之範圍為公共事務提供者與公共事務需求者兩部分：一、公共事務提供者 - 中央及地方地政機關 二、公共事務需求者 - 彰化縣地政士與一般民眾 因本研究所涉範圍及對象較廣，研究方法以質性研究法，採用「文獻分析法」及調查研究法中之「個別訪談法」、「電話調查法」為之。本研究得到結論有：一、溝通模式方面：過去地政機關之溝通方式以業務宣導為主，以人際傳播較多。近年來已逐漸採用創新、靈活的宣傳手法，以主導新聞議題、全員公關、危機預防等目標。二、媒介運用方面：目前地政機關已有運用電子看板、工程車、跑馬燈、展覽場等方式提供訊息，而利用電視宣傳，需要龐大經費，因受限於預算問題因此較少運用。地政機關與地政士之訊息溝通媒介包括：(1)口語媒介(2)文字媒介(3)網路媒介；而與民眾之溝通管道則以傳統方法為主，如公布欄、文宣和公聽會、說明會、村里民大會、口語傳播等人際傳播。三、在便民措施與工作權的衝突方面：地政機關推展便民措施前，應考慮到內部與外部公關對象的感受與滿意度，要考慮到另一群中介受眾（地政士）的生存空間，不要影響到他們的工作權。四、地政機關公共關係作為仍有待加強：雖彰化縣地政機關服務品質的提昇受到多數民眾肯定；惟依據對民眾電話調查之結果，表示滿意與非常滿意的正面認知僅有幾個項目超過六成。五、地政機關樹立良好的形象：彰化縣地政機關近年來在組織最高管理階層的重視之下，改變以往的溝通方式並辦理多項公關作為，增進地政機關與地政士、民眾間之關係。本研究之建議：一、對有地政業務需求者以「地政問題的解決者」為定位。二、對地政士以「法令輔導者，事業的夥伴」為定位。三、對一般民眾以「優質的公務機關」為定位。四、對民意代表以「地政專業的服務者」為定位。五、對媒體以「地政專業資訊的提供者」為定位。六、對地政相關人民團體以「夥伴關係，資源提供者」為定位。

關鍵詞：地政機關；公共關係；公關策略

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要
v 英文摘要	vii 誌謝
x 目錄	xi 圖目錄
xiii 表目錄	xiv 第一章 緒論 第一節 背景說明
1 第二節 研究動機與目的	3 第三節 研究範圍
7 第四節 研究程序	10 第二章 文獻探討 第一節 公共關係的界定
共關係理論探討	12 第二節 公共關係理論探討
21 第三節 公關策略	26 第四節 政府公共關係
33 第五節 政府公關之理論探討	44 第六節 地政機關組織與業務與回顧
46 第三章 研究設計 第一節 研究對象	54 第二節 研究架構
研究方法	57 第三節 研究限制
60 第四節 問卷設計	63 第五節 研究限制
69 第四章 資料分析 第一節 地政機關管理者之公關認知	71 第二節 彰化縣地政士對地政機關推動公關作為之認知
91 第三節 彰化縣民眾對地政機關公關作為之認知	105 第四節 彰化縣地政機關近年來公關作為之分析
114 第五節 彰化縣地政機關公關創新模式	126 第五章 結論與建議 第一節 結論
建議	132 第二節 未來研究之展望
143 第三節 未來研究之展望	155 參考文獻
156 附錄 附錄一.民眾反對彰化縣伸港鄉全興區段徵收之抗爭	160 附錄二.民國55年至93年政府公關學術研究匯整表
161 附錄三.對地政機關管理者之訪談內容	162 附錄四.對彰化縣地政士之訪談內容
163 附錄五.對彰化縣民眾電話調查之問卷內容	165 圖目錄 圖1-1.本研究之研究範圍（地政機關）劃分圖
8 圖1-2.彰化縣地政機關示意圖	9 圖1-3.研究流程
11 圖3-1.研究架構	59 圖3-2.問卷設計流程圖
65 表目錄 表2-1.公共關係之定義	17 表2-2.公共關係溝通模式
23 表2-3.公共關係溝通模式之特性	25 表3-1.受訪地政機關管理者一覽表
54 表3-2.彰化縣地政士受訪者一覽表	56 表3-3.本研究目的與研究方法對照表

表	61 表4-1. 地政機關管理者對公關的認知與作為	72 表4-2. 彰化縣地政士對地政機關公關
作為的認知	92 表5-1. 彰化縣各地政事務所九十二年辦理登記案件一覽表	
	138 表5-2. 地政機關2PM公關策略建議表	154

參考文獻

- 參考書目 一、英文部分: Cutlip,S., Broom,G. and Center, A.,(1994), *Effective Public Relations*, 7thed.,New Jersey: Prentice Hall Edward , S (1977) , *企業公共關係(What you should know about public relations)*(鄭振煌譯), 台北, 聯經事業 Grunig, J.E. & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston. Gruning, L. A.(1992), *Power in the Public Relations Department* , in J. E Jerkins (1983), *Public Relations For Marketing Management*, Los Angeles: The Macmillan Press LTD Jowett & O ' Donnell (1986), *Public Relations Handbook*, New York : Thomas Y Corwell Company Lesly, Philip(2000), *公關聖經(Lesly ' s Handbook of Public Relations and Communication)*(石芳瑜、蔡承瑜、溫蒂雅、陳曉開譯), 台北:楷模國際公關公司 Pavlik, J. V. (1987), *Public relations: What research tells us*. California Sage Publications, Inc. Philip Kolter(1991), *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*, Upeer Saddle River,N J:Prentice Hall Wilcox, D. L., Ault H. & Agee W. K. (1993), *公共關係策略與戰術(Public Relation Strategies & Tactics)*(莊勝雄譯), 台北:授學 Wragg, D.(1992), *The Public Relations Handbook*, New York: Basil Blackwell Limited Wilcox, D. L., Ault H.P. , Agee W. K. &Cameron G.T. (1999),*Public Relations Strategies & Tactics* , New York : Longman , Inc. 二、中文部分: 內政部編著, 1984, 《改進土地行政》, 台北, 內政部。內政部編著, 1992, 《台灣光復初期土地改革實錄專集》, 台北, 內政部。孔承志、臧國仁, 1991, 《公關手冊》, 公關原理與本土經驗, 台北:商周文化。丘昌泰, 1998, 《公共政策》, 台北:巨流。台灣省文獻會編著, 1989, 《台灣土地改革紀實》, 南投, 台灣省政府印刷廠。台灣省文獻會編著, 1992, 《吳德功先生全集》, 南投, 台灣省政府印刷廠。江岷欽, 1998, 《企業型政府》, 台北:智勝文化。吳宜蓁, 1998, 議題管理, 《企業公關的相關課題》, 台北:正中書局。吳宜蓁, 2002, 《危機傳播 - 公共關係與語藝觀點的理論與實證》, 台北:五南。李佳俐, 1998, 市場區隔策略在台北市政府公關活動運用之研究, 中國文化大學新聞研究碩士論文。李瞻, 1992, 《政府公共關係》, 台北:理論與政策雜誌社。來璋, 1981, 《土地行政學》, 台北:三民。居延安, 2001, 《公共關係學》, 上海:復旦大學出版社。林靜伶等, 1996, 《公共關係》, 台北:國立空中大學。姚惠忠, 2004, 《WHATS PR-公關基本教練》, (即將出版)。胡祖慶譯, 2001, 《全面公關時代:打造企業公關的新形象》, 台灣:美商麥格羅. 希爾公司。孫秀蕙, 2001, 《公共關係 理論、策略與研究實例》, 台北:正中。秦琍琍, 企業論述與公共關係, 第八屆中華民國廣告暨公共關係學術與實務研討會論文集。袁自玉, 1992, 《公關》, 台北:前程企業。張文強, 1996, 報紙產業組織結構分析與再形塑 組織理論的觀點, 台北:中華傳播學會1997年會研討會。張在山, 1999, 《公共關係學》, 台北:五南。張紹勳, 2001, 《研究方法》, 台中:滄海書局。梁定澎, 1997, 資訊管理研究方法總論, 資訊管理學報, 4(1)。許長仕, 1996, 台北市區公所推動為民服務之研究 企業型政府的觀點, 台北:中興大學公共政策研究所碩士論文。郭良文, 1994, 《台灣的環保公關》, 台北: 巨流。郭書祺, 2001, 企業運用網路公關之研究初探---從電腦中介傳播談起, 交通大學傳播研究所碩士論文。彭懷恩, 2002, 《政治傳播與溝通》, 台北: 風雲論壇。黃俊英, 1989, 《行銷研究-管理與技術》, 台北:華泰文化。黃深勳等, 1997, 《企業公共關係》, 台北: 國立空中大學。臧國仁, 1988, 《公關手冊--公關原理與本土經驗》, 台北: 商周文化。蔡松齡, 1992, 《公關趨勢 公關時代企業必備的知識》, 台北:遠流。蔡美瑛譯, 2000, 《公共關係---理論與實務》, 台北:亞太圖書。鄭貞銘, 1999, 《公共關係總論》, 台北: 五南。賴文恭, 1998, 幕僚人員對危機處理之公關作為, 公關雜誌, 25。韓慈穎, 2000, 台北市政府推展公共關係之研究(1994-1998), 國立台灣大學政治學研究所碩士論文。蘇進強, 1998, 面對危機社會, 誰能轉危為安? 談危機管理與危機處理, 公訓報導, 79(4)。