

以公共關係加強政府推展公共建設之研究 - 以彰化縣政府為例

許書建、姚惠忠

E-mail: 9315920@mail.dyu.edu.tw

摘要

「公共建設」係指由政府機關所推動的各項實質建設，為使政府在推動各項公共建設過程中，更有效率及維護大多數公眾利益，加強「公共關係」以建立政府與人民間之良性互動，係目前各級政府機關努力的目標。面對於多元化的社會，民眾紛紛要求「知」的權利下，政府機關推動各項公共建設時，相關計畫如何傳達給民眾、如何瞭解民眾意向及行為、相關計畫如何修正回饋，是政府推展「公共關係」重要的課題。本研究的主要目的為：一、瞭解目前政府推動公共建設的理念與實際作法。二、瞭解民眾對政府推動公共建設之看法，並探討民眾對公共建設滿意度與認同度。三、以「公共關係」觀點，瞭解政府公共建設計畫與民眾期待成果之間的差距，並提出公共關係的運作機制，作為政府機關推動公共建設之參考。本研究以個案研究的方式，並輔以深度訪談（菁英訪談）、設計問卷，對個案的區域進行調查政府以公共關係推動公共建設的意見和看法。綜合各項討論，歸納主要研究結果：訊息公開部分，在民主時代民眾要求有知的權力，因此政府各項設施在前期規劃時，應透過公聽會、說明會向民眾說明，讓民眾有參與的權力；訊息公開的管道，以透過大眾媒體的效果最好；溝通協商機制部分，在與民眾溝通協調時，如佐以專家協助的說明會應最能讓民眾信服；公共設施設置，要客觀、公正、配合現場因地制宜、在地需求、落實全民有益的理念規劃設計、兼顧環境正義與社會公益；公權力的介入，若計畫遭遇抗爭必要時要動用公權力，但動用公權力也常讓政府機關卻步。因此，政府應正視公共關係的重要性，必須不斷的融合新觀念與新思想，配合民眾的需要與訴求，引進參與機制，妥善運用公共關係來推展各項公共建設。

關鍵詞：公共建設；公共關係；垃圾焚化爐；火葬場

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iii
.....v 英文摘要.....	vvii 誌謝.....	vii
.....ix 目錄.....	ixx 圖目錄.....	x
.....xii 表目錄.....	xiixiv 第一章 緒論.....	xiv
.....1 第一節 研究動機與研究目的.....	11 第二節	1
研究範圍與內容.....	3	第三節 研究方法與流程.....	3
.....3 第二章 文獻探討.....	11	第一節 公共財、公共利益之相關文獻.....	11
.....12 第二節 公共工程理論.....	14	第二節 公共關係理論與運作.....	14
.....17 第四節 政府公關.....	29	第三章 現行公共建設回顧與分析.....	29
.....38 第一節 公共建設的現況探討.....	38	第二節 彰化縣重大公共建設回顧.....	38
.....42 第三節 推動公共建設的問題分析.....	42	第三節 彰化縣興辦花壇鄉火葬場.....	42
.....56 第一節 溪州鄉興建垃圾焚化爐.....	56	第二節 彰化市新關東側	56
外環道路工程.....	60	第三節 個案分析探討.....	60
.....69 第五章 研究分析.....	69	第一節 政	69
府單位對公共建設之看法.....	80	第二節 民眾對公共建設的看法.....	80
.....80 第三節 調查結論分析.....	113	第六章 結論與建議.....	113
.....117 第一節 研究結論.....	117	第一節 推展公共建設之公關建議.....	117
.....120 第三節 未來研究的展望.....	120	第二節 未來研究的展望.....	120
.....131 附錄一 深度訪談題綱.....	131135 附錄二 問卷調查內容.....	135
.....137 圖目錄 圖1-1 研究流程圖.....	10	圖2-1 共關係開	10
放系統作業模式.....	26	圖4-1 州焚化爐公共關係開放系統運作情形.....	26
.....26 圖4-1 州焚化爐公共關係開放系統運作情形.....	71	圖4-2 化	71
市東側外環道公共關係開放系統運作情形.....	76	圖4-3 壇鄉興建火葬場公共關係開放系統運作情形.....	76
.....76 圖5-1 府辦理各項公共建設，需要事先讓民眾知道嗎？.....	96	圖5-2 是透過什麼管道知道政府在辦理公共建設呢？.....	96
.....98 圖5-3 息傳達以什麼方式最好？.....	99	圖5-4 府舉辦辦公聽會、說明會，您會主動去參	99
.....98 圖5-3 息傳達以什麼方式最好？.....	99	加嗎？.....	101
.....101 圖5-5 劃設計專業度高，計畫內容需要該讓民眾知道嗎？.....	102	圖5-6 建公共建設前需要讓民眾同意後再	102
.....102 圖5-6 建公共建設前需要讓民眾同意後再	104	辦理嗎？.....	104
.....104 圖5-7 眾質疑公共建設影響環境修正計畫再興建，您認為？...105	105	圖5-8 辦公共建設損及民眾權益	105

，現行的補償機制合理嗎？...107 圖5-9 認為政府辦理各項公共建設，民眾最不滿意的？.....108 圖5-10辦理各項公共建設時，遭到抗爭應繼續辦理嗎？.....110 圖5-11民眾抗爭時，您認為用什麼方法溝通最有效？.....111 圖5-12民眾抗爭溝通無效時，該不該動用公權力強制執行？...113 表目錄 表5-1 度訪談菁英一覽表.....

...81 表5-2 卷調查對象背景資料.....95 表5-3 府辦理各項公共建設，需要事先讓民眾知道嗎？.....96 表5-4 是透過什麼管道知道政府在辦理公共建設呢？.....97 表5-5 息傳達以什麼方式最好？.....99 表5-6 府舉辦辦公聽會、說明會，您會主動去參加嗎？.....100 表5-7 劃設計專業度高，計畫內容需要該讓民眾知道嗎？.....102 表5-8 建公共建設前需要讓民眾同意後再辦理嗎？.....103 表5-9 眾質疑公共建設影響環境修正計畫再興建，您認為？...105 表5-10興辦公共建設損及民眾權益，現行的補償機制合理嗎？106 表5-11您認為政府辦理各項公共建設，民眾最不滿意的？...108 表5-12辦理各項公共建設時，遭到抗爭應繼續辦理嗎？.....109 表5-13民眾抗爭時，您認為用什麼方法溝通最有效？.....111 表5-14民眾抗爭溝通無效時，該不該動用公權力強制執行？...112 表6-1 府機關辦理公共建設2PM公關策略建議表..... 128

參考文獻

- 壹、中文部分 1.吳聰賢（1998）研究的性質與類別，楊國樞等主編，社會及行為研究（上，十三版）台北:東華書局。 2.文崇一（1998）調查訪問法，楊國樞等主編，社會及行為研究法（下，十三版）台北:東華書局。 3.文崇一（1998）問卷設計，楊國樞等主編，社會及行為研究法（上，十三版）台北:東華書局。 4.尤克強（1998）資訊管理學報第四卷、第一期。 5.黃燕如（1989）污染性設施設置政策之研究 以環境經濟學與環境 法律之觀點，國立中興大學都市計畫研究所碩士論文。 6.曾明遜（1992）不寧適設施對住宅價格之研究 以垃圾處理場為例， 國立中興大學都市計畫研究所碩士論文。 7.李永展（1994）如何克服鄰避併發症，人與地，第126期。 8.李永展（1997）台北市鄰避型公共設施更新之研究，台北市政府研究 發展考核委員會。 9.黃建勳（1994）浮動開發方式之研究 以南二高交流道特定區為例， 政治大學地政研究所碩士論文。 10.吳宜蓁（1998）議題管理，台北:正中書局。 11.熊源偉（1994）公共關係學，台北:天一圖書公司。 12.蕭思源（1991）廠商之行銷公關行為研究 台灣資訊業之實證，台灣 大學商學研究所碩士論文。 13.黃美娟（1995）企業公共關係規劃程序之研究，政治大學企業管理研究所碩士論文。 14.孫秀蕙（1997）公共關係:理論、策略與研究實例，台北:正中書局。 15.姚惠忠（2004）公共關係理論與實務，北京:北大出版社。 16.湯賓等譯（1991），Cutlip、Center & Broom原著，有效公共關係，台北:五南圖書出版公司。 17.李瞻（1992），政府公共關係，台北:理論與政策雜誌社 18.趙嬰（1996），公共關係 台北:五南圖書出版有限公司。 19.王德馨、俞成業（1995），公共關係 台北:三民書局。 20.林靜伶、吳宜蓁、黃懿慧（1996），公共關係，台北:國立空中大學。 21.王明德（1999），公共建設執行績效信號機制之研究，行政院公共工程委員會委託研究。 22.曾仁杰（1998），現行公共工程進度與預算管理制度之檢討，行政院公共工程委員會委託研究。 23.徐子光（1999）當前國內公共投資的問題與對策，經濟部經濟情勢暨 評論季刊第五卷第一期、經濟部研究發展委員會編印。 24.丘昌泰（1998），公訓報導，第80期。 25.賴文恭（1998），公關雜誌，第25期。 26.蘇進強（1998），公訓報導，第79期。 27.彰化縣政府（2002），彰化縣統計要覽，彰化:彰化縣政府。 28.彰化縣政府（2003），彰化縣政府縣長就任週年民意調查調查分析報告，彰化:彰化縣政府。 29.彰化縣政府（2003），彰化縣政府九十二年施政滿意度民意調查調查 報告，彰化:彰化縣政府。 30.江明修（1991），社會科學多重典範的爭辯；試論質與量研究方法的整合，台北:民主基金會。 31.黃隆傳（2004），反鄰避設施行為下之溝通管理，大葉大學工業關係 學系研究所碩士論文。 32.羅佩玟（2000），台灣網際網路多媒體產業公共關係型態探討，私立 元智大學資訊傳播研究所碩士論文。 33.蕭代基（1996），污理性設施之設置與民眾信心之建立，台灣經濟預 測與政策，27卷第一期。 貳、英文部分 1.Berneys（1952）Public Relation.Norman.Okla:University of Oklahoma Press.Broom,Glen M. 2.Grunig & Hunt，1984；Managing Public Relations 3.Newson、Vanslyke與Kruckeberg（1996）. 4.Kotler(1994) 5.Wilcox,Dennis L, & Phillip H.Ault & Warren K.Agee（1986） Public Relation:Strategies and Tactics(6thed.).USA:Haper Collins College Publishers. 6.Cutlip,Scott M,Allen H.Center & Glen M.Broom(1985) Effective Public Relation(6th ed.).Englewood Cliff.New Jersey:Prentice-Hall,Inc. 7.Dunn.S.Watson1987,PublicRelation:A Contemporary Approach. Richard D Irwin,Inc. 8.Haywood,Roger.Managing Your Reputation:How to Plan and Run Communications Programs That Win Friends and Build Success.New York:McGraw-Hill(1994).