

澳門大學
社會科學及人文學院
公共行政碩士學位

政府公共關係中的「政府形象傳播」研究
——以廣東省汕頭市爲案例分析

學生姓名：吳燕玲

學生編號：**M-A8-6402-9**

指導老師：蕭楊輝 教授

此論文之提交是用以部份滿足澳門大學公共行政碩士學位的要求

二零一零年十月

目錄

緒 論.....1

第一節 研究背景及目的.....1

第二節 研究內容及方法.....5

第一章 有關「政府形象傳播」的文獻探討.....9

第一節 「政府形象傳播」的理論基礎概述.....9

第二節 「政府形象」的定義、構成及政府形象塑造.....22

第三節 「政府形象傳播」的定義、內涵及結構要素.....30

第二章 汕頭市「政府形象傳播」的現狀、特點及存在之問題.....38

第一節 汕頭市「政府形象傳播」的現狀概述.....38

第二節 汕頭市「政府形象傳播」的特點.....49

第三節 汕頭市「政府形象傳播」存在之問題.....51

第三章 汕頭市民對「政府形象傳播」評價之問卷調查之分析架構、研究假設及程序.....58

第一節 分析架構.....58

第二節 研究假設.....60

第三節 研究程序.....61

第四章 汕頭市民對「政府形象傳播」的評價及滿意度之問卷調查分析.....63

第一節 汕頭市「政府形象傳播」問卷樣本背景資料分析.....63

第二節 汕頭市民對汕頭市政府理念的評價.....66

第三節 汕頭市民對於汕頭市政府行為的滿意度.....68

第四節 汕頭市民獲取政府信息的渠道及反饋渠道調查.....76

第五節 汕頭市民對汕頭市政府形象的總體評價及意見.....79

第五章 提高汕頭市「政府形象傳播」的有效性之對策與建議.....81

第一節 設立政府公共關係職能部門及完善「政府形象傳播」運作程序.....82

第二節 建立“顧客導向”的文化意識.....86

第三節 實現政府與公眾的雙向溝通.....91

結 論.....96

參考文獻.....100

附件一：2009 年、2010 年國務院政府工作報告中關於政府自身建設之內容.....103

附件二：2009 年、2010 年汕頭市政府工作報告中關於政府自身建設之內容.....106

附件三：問卷.....108

附件四：個案訪談資料.....111

附件五：問卷資料分析圖.....113

表次：

表 2.1　2003 年—2010 年汕頭市政府對自身形象的定位情況匯總..... 41
表 4.1　受訪者性別比例.....63
表 4.2　受訪者年齡比例.....64
表 4.3　受訪者教育程度比例.....64
表 4.4　受訪者職業分配比例.....65
表 4.5　受訪者收入比例.....66
表 4.6　汕頭市民對於市政府理念形象之認同程度之百分比..... 68
表 4.7　汕頭市民認為市政府部門的執法是公平正義的百分比.....69
表 4.8　汕頭市民認為市政府部門的行政是公平正義的百分比.....70
表 4.9　汕頭市民認為市政府制定政策時能夠徵求市民的意見之百分比.....71
表 4.10　汕頭市民認為市政府能夠為民辦實事的百分比.....71
表 4.11　汕頭市民認為市政府公務人員能夠廉潔自律之百分比..... 72
表 4.12　汕頭市民對於市政府公務人員的服務態度之滿意度百分比..... 73
表 4.13　汕頭市民對於市政府公務人員的辦事效率之滿意度百分比..... 73
表 4.14　汕頭市民對於市政府懲治腐敗的工作之滿意度百分比..... 74
表 4.15　汕頭市民對於市政府政務公開的情況之滿意度百分比..... 75
表 4.16　汕頭市民對於市政府處理市民上訪、投訴的情況之滿意度百分比...75
表 4.17　汕頭市民瞭解和認識市政府的最主要渠道之百分比.....77
表 4.18　汕頭市民對信息反饋渠道的選擇情況及滿意度.....78
表 4.19　汕頭市民對汕頭市政府形象的總體滿意度之百分比.....79
表 4.20　汕頭市民認為影響市政府形象的最主要因素的百分比..... 80

圖次：

圖 1.1：論文的研究步驟..... 7
圖 1.2：本文對政府形象的界定.....26
圖 1.3：本文對政府形象傳播的界定.....37
圖 4.6a：市民認為市政府是民主的政府之百分比..... 113
圖 4.6b：市民認為市政府是法治的政府之百分比.....113
圖 4.6c：市民認為市政府是廉潔的政府之百分比..... 114
圖 4.6d：市民認為市政府是服務的政府之百分比.....114
圖 4.6e：市民認為市政府是高效的政府之百分比..... 115
圖 4.6f：市民認為市政府是透明的政府之百分比..... 115

圖 4.6g：市民認為市政府是務實的政府之百分比.....116
圖 4.7： 市民認為市政府部門的執法公平正義之百分比..... 116
圖 4.8： 市民認為市政府部門的行政公平正義之百分比..... 117
圖 4.9： 市民認為市政府制定政策時能徵求市民意見之百分比.....117
圖 4.10：市民認為市政府能夠為民辦實事之百分比..... 118
圖 4.11：市民認為市政府公務人員能夠廉潔自律之百分比..... 118
圖 4.12：市民對於市政府公務人員的服務態度之滿意度百分比.....119
圖 4.13：市民對於市政府公務人員的辦事效率之滿意度百分比.....119
圖 4.14：市民對於市政府懲治腐敗工作之滿意度百分比..... 120
圖 4.15：市民對於市政府政務公開情況之滿意度百分比..... 120
圖 4.16：市民對於市政府對市民的上訪、投訴的處理情況之滿意度百分比.. 121
圖 4.17：市民瞭解和認識汕頭市政府的最主要渠道之百分比..... 121
圖 4.19：市民對於市政府形象的總體滿意度百分比..... 122
圖 4.20：市民認為影響市政府形象的最主要因素之百分比.....122

摘 要

目前在我國各級政府的形象傳播實踐中存在不少突出問題，嚴重影響政府形象。本論文期望通過對汕頭市政府形象傳播的個案研究，運用相關理論分析地方政府在其自身形象建設以及向公眾傳播形象過程中存在的問題，以及通過問卷調查收集公眾對政府形象的評價及意見，從而作爲提高政府形象的參照，提出相應建議及措施。

本文共分五章，在文章的開頭及結尾還包括緒論及結論部份。緒論內容主要闡釋本文的研究背景、研究目的、研究內容及研究方法。第一章是有關「政府形象傳播」的文獻探討，包括其理論基礎和相關概念定義。第二章介紹汕頭市「政府形象傳播」的現狀，並運用相關理論分析其特點及存在之問題。第三章圍繞“汕頭市民對「政府形象傳播」的評價及滿意度”這個調查題目，設定問卷調查的分析架構、研究假設及程序。第四章對回收的問卷就有關汕頭市民對政府形象傳播的評價、滿意度等資料進行統計及分析。第五章運用公共關係學、傳播學及公共行政學之概念及觀點分析了彌補汕頭市「政府形象傳播」不足之處的對策及建議。

文章最後爲總結部份，綜合回顧每一章的重要內容，對各章的研究發現進行總結，從而推出本論文研究的結論：目前政府形象傳播存在之問題主要是政府自身行爲不當，以及缺乏與公眾的溝通與交流。因而本論文認爲，提高「政府形象傳播」的有效性不僅要完善政府自身的行爲，更要注重和加強政府與公眾的雙向溝通。在溝通與互動中政府不斷改善和修正自己的行爲、公眾正確認知和評價政府，從而提高「政府形象傳播」效果。

關鍵詞：政府形象傳播；政府行爲；雙向傳播；公眾滿意度