

參考文獻

壹、中文書目：

一、專書

- 王文科， 2001，教育研究法，台北：五南圖書出版公司。
- 立法院， 2002，「立法原理與制度」，台北：立法院法制局編印。
- 王德馨、俞成業著，1995，「公共關係」，台北：三民書局。
- MBA 核心課程編譯組編譯，2003，「公關經理」，台北：讀品文化公司。
- 立法院， 2005，「立法委員手冊」，台北：立法院法制局編印。
- 立法院， 2004，「司法院大法官解釋輯要」，台北：立法院法制局編印。
- 行政院研考會，2004，「政府績效評估」，台北：行政院研究發展考核委員會。
- 行政院研考會，2004，「運用國家競爭力評比指標強化施政績效管理」，台北：行政院研究發展考核委員會。
- 古登美、沈中元、周萬來，2003，「立法理論與實務」，台北：國立空中大學印行。
- 田麗虹， 2001，「國會助理工作手冊」，台北：新自然主義股份有限公司。
- 任德厚， 2005，「政治學」，台北：三民書局。
- 杜拉克等著，高翠霜譯，2000，「績效評估」，台北，天下遠見出版公司。
- 吳 定， 1999，「公共政策」，台北：空中大學印行。
- 林清山， 1992，「心理與教育統計學」，台北：東華書局。

- 周萬來， 2001，「議案審議－立法院運作實況」，台北：五南圖書出版公司。
- 高永光、鄧中堅、黃奎博編著，2004，「政治溝通與談判技巧」，台北：國立空中大學印行。
- 馬啟華， 1975，「政治學精義（上）（下）」，台北：帕米爾書店。
- 吳重禮、高永光、盛杏媛、楊日青、郭承天、陳義彥、隋杜卿合著，2004，「政治學（上）」，台北：五南圖書出版公司。
- 曹伯森， 1976，「政治學」，台北：三民書局。
- 陳健民、周育仁主編，2001，「國會改革與憲政發展」，台北：國家政策研究基金會編印。
- 陳淞山， 1994，「國會制度解讀」，台北：月旦出版公司。
- 張金鑑， 1979，「政治學概論」，台北：三民書局。
- 管倖生、高新發、李佩玲、王藍亭、王明糖、阮綠茵郭辰嘉、張文山、陳雍正、陳思聰、黃鈴池、盧麗淑、鄭建華、董皇志、童鼎鈞、楊清田、楊基昌等編著，2006，「設計研究方法」，台北：全華科技圖書公司。
- 蔣傳玠， 1974，「公共行政管理」，台北：黎明文化事業公司。

二、期刊：

- 王國璋， 1989，「白宮聯絡國會的機構與人員（上）」，美國月刊，第3卷第11期，頁：4~13。
- 王國璋， 1989，「白宮聯絡國會的機構與人員（下）」，美國月刊，第3卷第12期，頁：，47~57。
- 王毓仁， 2000，「公部門績效指標的設計與運用」，「人力發

- 展」，頁：35~45。
- 何鴻榮， 2001，「行政與立法互動—台灣行政體系國會聯絡機制的發展與變遷（上）」，美國月刊，第 29 卷 11 期，頁：72~84。
- 何鴻榮， 2001，「行政與立法互動—台灣行政體系國會聯絡機制的發展與變遷（下）」，美國月刊，第 29 卷 12 期，頁：56~72。
- 林嘉誠， 2004，「公部門績效評估與指標建立」，國家政策季刊，第 3 卷，第 2 期，頁：1~20。
- 張樹謨譯 1990，「美國國會工作的溝通與聯繫」（上），立法院院聞，第 18 卷第 7 期，頁：26~32。
- 張樹謨譯 1990，「美國國會工作的溝通與聯繫」（下），立法院院聞，第 18 卷第 8 期，頁：21~30。
- 黃秀端， 1989，「總統與國會之權力消長」，美國月刊，第 3 卷第 11 期，頁：14~25。
- 楊泰順， 2001，「國會運作與政黨協商」，新台灣人文教基金會，頁：127~149。
- 葛永光， 1986，「美國總統如何影響國會—兼論國會關係室的運作方式」，台北：美國月刊，第 1 卷第 2 期，頁：12~18。
- 蔣安國， 1998，「台灣行政體系與國會的互動遊戲—以部會設置國會連絡人為例」，民意研究季刊，第 203 期，頁：41~60。
- 薛復寧， 2007，「會聯絡人核心能力之研析」，國會月刊，第 35 卷第 1 期，頁：101~122。
- 簡茂發、劉湘川，1993，「電腦會議式大慧調查法及其在教育上之應用」，資訊與教育月刊，第 35 期，頁：6~11。
- 楊國賜， 1985，「教育專業精神之內涵與策進」，台灣教育，417，頁：2~50。

三、論文：

- 白穗儀，1999年，「國民中學組織學習與教室專業成長關係之研究」，彰化：國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版。
- 何鴻榮，2001年，「台灣行政體系國會聯絡機制之研究－以行政與立法互動關係為觀點」，台北：國立台灣大學政治學研究所博士論文。
- 洪茂坤，2003年，「世紀國會聯絡機制之研究」，桃園：元智大學管理研究所碩士論文。
- 郭政璋，2003年，「台北市政府府會聯絡機制之研究－行政立法資訊交易的觀點」，台北：世新大學行政管理學系碩士論文。
- 許瑞祥，2003年，「企業公關人員職能之研究」，台北：輔仁大學應用統計研究所碩士論文。
- 黃懿慧，1988年，「公關策略與其效果之關連性研究－行政院部會與立法院互動關係之探討」，國科會委託研究報告
- 彭錦鵬、李天羽、黃錦堂、邱榮金等，1995年，「國防部與國會溝通管道之建立－美、德、日經驗之分析」，國防部補助研究計畫。
- 楊明福，2002年，「地方政府層級中府會聯絡人角色與功能之研究」，台北：私立銘傳大學公共管理與社區發展研究所碩士論文。
- 劉省作，2004年，「行政部門在國會運作之研究－以中央健康保險局為例」，台北：世新大學行政管理學系碩士論文。
- 龔永宏，2004年，「消防機關警及救護人員知識管理、專業能力與工作績效關係之研究」，嘉義：南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 葛蕙容，2004年，「高級中學生命教育教師教學之能之研究」，嘉義：南華大學生死研究所碩士論文。

五、網址：

1. 大法官釋字第四六一號解釋，1998/7/24，網址：
<http://www.judicial.gov.tw>
2. 中央選舉委員會，網址：<http://www.cec.gov.tw>
3. 李念祖，國家政策論壇，憲政發展中我國總統權力的演變，網址：<http://www.npf.org.tw>
4. 沈宗瑞著，憲法與立國精神，總統制、內閣制與半總統制，網址：<http://www.gec.nthu.edu.tw>

貳、英文書目：

- Alan J. Mayne. (1999). From politics future: an integrated analysis of current and emergent paradigms. Westport, Conn.
- Congressional Quarterly, Inc., (1979). The Washington Lobby, 5th ed. Washington, D.C. :CQ press.
- Drucker, Peter F. (1985). “Innovation and Entrepreneurship: Practice and Perspective.” NY: Harper Collins.
- Dalkey, N. C. (1969). The Delphi method :An experimental study of group opinion. CA:Rand.
- Davis, Eric L. (1979). “Legislative Liaison in the Carter Administration.” political Science Quarterly 95:287-302.
- Davis, Eric L. (1983). “Congressional Liason: The People and the Institutions.” in Both Ends Office Avenue. ed. Anthony King. Washington, D.C. :American Enterprise Institute.
- Delbecq, A. L., Van de Ven, A.H., (1975). Group techniques for program planning: A guide to nominal group and Delphi process. Glenview, IL. :Scott, Foresman and Co.
- Donald C. Jackson. (1988). Great American bridges and dams. Washington, D.C. :Preservation Press.
- Kaplan, R. S., D.P. Norton, “Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System”, Harvard Business Review, Vol. 74, pp. 75-85, 1996(January-February).
- Osborne, David & Ted Gaebler (1992). “Reinventing

Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. ” MA: Addison—Wesley.

Pfiffner James P. (1988) . The Strategic Presidency. Chicago: Dorsey Press.

Pipe, G. Russell. (1966) . “ Congressional Liaison: The Executive Branch Consolidates Its Relations with Congress. ” Public Administration Review 26:14 — 24.

Shulman, L. S. (1986) . Those who understand: Knowledge Growth in teaching Stanford University. American Educational Research, 15(2), 4-14.

Sumsion. T. (1998) . The Delphi technique: an adaptive research tool. British journal of occupational therapy, 61 (4) , 153-156.

Todd, R. F. & Reece. C.C. (1989) . Desirable skills and knowledge outcomes for an introductory education research course : A Delphi study. (ERIC Document Reproduction Service NO. ED305342)

Wayne, Steven. (1982) . “ Congressional Liaison in the Reagan White House. ” in President and Congress: Assessing Reagan’ s First Year. ed. Norman Ornstein Washington, D. C. : American Enterprise Institute.

附錄一、德菲法專家名單

一、專家效度名單：二位

黃東益：政治大公共行政學系助理教授。

劉省作：健保局國會連絡室主任。

二、德菲法專家名單：二十位

(一) 立法院：八位

林德福：立法委員（國民黨）（第六屆第四會期預算委員）

湯火聖：立法委員（民進黨）（第六屆第四會期國防委員）

趙良燕：立法委員（親民黨）（第六屆第四會期國防委員）

謝欣霓：立法委員（民進黨）（第六屆第四會期教育委員）

薛永華：李慶安委員辦公室主任（資深國會助理）

涂炳深：江義雄委員辦公室主任（資深國會助理）

簡子濤：王昱婷委員辦公室主任（資深國會助理）

范麗媛：林德福委員辦公室主任（資深國會助理）

(二) 國防部聯勤司令部：二位

韋大雄：空軍中將參謀長

蔣金城：陸軍中將政戰主任

(三) 國防部：二位

張成瀚：國防部國會連絡處副處長

胡炳仁：海軍上校國會連絡組長

(四) 教育部：二位

黃安源：資深國會連絡人

連雅梅：資深國會連絡人

(五) 台電公司：一位

蕭金益：公眾服務處處長

(六) 健保局：一位

李怡芬：資深國會連絡人

(七) 媒體記者：二位

高凌雲：資深媒體記者（軍事記者）

李光達：資深媒體記者（軍事記者）

(八) 立法院「國防委員會」：二位

吳政逢：主任秘書

張璠：簡任秘書

附錄二、專家效度審查問卷

教授大鑒：

學生戴智啟是「行政管理碩士學程」二年級在職專班學生，目前正在成之約教授指導之下，進行「行政機關國會連絡人工作績效指標建構之研究」，本研究主要在於探討行政機關國會連絡人工作績效指標之內涵，經由德菲法來確定擔任行政機關國會連絡人工作績效指標內涵之共識，以提供行政機關國會連絡人工作績效指標建構的具體參考與建議。

素聞您對德菲法有深入之研究，故冒昧懇請您惠予審查，並賜專業意見，如蒙允許，則您的指導與意見乃為本論文最重要之關鍵，在此致上十二萬分謝意，同時隨函檢附本研究德菲法問卷初稿，請就所列每一題目之適用度，予以打√表示，若有修正意見或新增題目，請填註於問卷內，以為本研究之參考。

再次感謝您在百忙之中撥冗來審閱此份問卷。

肅此 順頌

教安

政治大學行政管理碩士學程

指導教授：成之約教授

研究生：戴智啟

時間：96年3月02日

聯絡電話：(02) 26537976

傳真：(02) 27863729

E-mail：tank2358@yahoo.com.tw

「行政機關國會連絡人工作績效指標」專家審查問卷

項目	行政機關國會連絡人工作績效指標	適合	修正	刪除	修正意見	
第一 部分： 專業能力	第一項： 立法議事及 委員會嫻熟度	1-1-1 立法院組織架構				
		1-1-2 立法院組織法				
		1-1-3 立法院職權行使法				
		1-1-4 立法院點名表決辦法及 秘密會議注意事項				
		1-1-5 立法院議事規則				
		1-1-6 立法院議場規則				
		1-1-7 預算法及中央政府總預 算案審查程序				
		1-1-8 決算法及中央政府總決 算審查程序				
		1-1-9 立法院各委員會組織法				
		1-1-10 公職人員利益衝突迴 避法				
		1-1-11 院會、委員會的運作				
		1-1-12 黨團運作（包括民進 黨、國民黨、親民黨、台聯 黨、無黨）				
		1-1-13 政黨協商				
		1-1-14 公聽會及協調會辦理				
	第二項： 行政業務嫻熟度	1-2-1 行政機關組織架構				
		1-2-2 行政機關業管法令				
		1-2-3 行政機關業管事項				
		1-2-4 行政機關內部各部門業 管業務及法令				
		1-3-1 政治情勢的敏感度				
		1-3-2 國會環境變化的洞悉力				

	第三項： 工作基本能力	1-3-3 資料蒐整及分析能力			
		1-3-4 對事務邏輯判斷能力			
		1-3-5 適應環境能力			
		1-3-6 危機管理能力			
		1-3-7 能立即連絡上級及下級單位能力			
新增建議事項：					
第二部分： 人際關係	2-1 與立法院、監察院委員（職員、黨團及助理等人員）互動聯絡關係				
	2-2 與立法委員選民互動連絡關係				
	2-3 與各部會行政機關主管、國會連絡人及業務人員互動聯絡關係				
	2-4 人際關係網路的建立				
	2-5 主動積極服務的熱誠				
	2-6 重視服務滿意度				
	2-7 傾聽與回應能力				
	2-8 與人對談的親和力				
	2-9 熱愛工作的責任感				
	2-10 謙虛有禮貌				
	2-11 誠懇務實的態度				
	2-12 任勞任怨				
	2-13 獲得對方信賴				
	2-14 與服務對象（委員、職員、黨團、助理、行政機關主管及國會連絡人員）成為伙伴或發展良好私人情誼				
新增建議事項：					
	3-1 認清形勢，正確評估雙方立場				
	3-2 清楚表達的主題				
	3-3 靈活運用軟性語句堅持立場				
	3-4 耐心及體力（談判過程冗長）				

第三部分： 溝通談判	3-5 清楚瞭解目標及本身底線					
	3-6 要能讚揚少於批評					
	3-7 專業知識					
	3-8 有自信(人格特質)					
	3-9 誠懇篤實(人格特質)					
	3-10 願意傾聽(人格特質)					
	3-11 能知己知彼(人格特質)					
	3-12 智巧(高度智慧、掌握先機)(人格特質)					
	3-13 真心瞭解事務(人格特質)					
	3-14 許給對方一個空間，但不一定可以做到					
	3-15 軟硬兼施					
	3-16 旁敲側擊					
	3-17 故佈疑陣					
	3-18 聲東擊西					
	3-19 溝通態度要客氣、笑臉、嘴甜、等					
	3-20 與國會人員溝通協調事項要腰軟、關心別人的態度					
	3-21 善用非正式溝通(如聊天、耳語、密會等)					
	3-22 選擇適合的話題					
	3-23 善用記憶的功能					
	新增建議事項：					
	第四部分： 情緒管理	4-1 具有抗壓力				
		4-2 幽默感				
		4-3 說話語言(語言訊息)				
4-4 情緒表達(說話表情及語氣)						
4-5 肢體語言(說話的動作)						
4-6 運用同類性(相關的事、物或人可供拉攏運用)						
4-7 善解人意(具有同理心)						
4-8 相互體諒						
4-9 相互尊重						
4-10 控制自己情緒，而不受陳情或談判現場情況影響						
新增建議事項：						

第五部分：工作績效評估	5-1 行政機關預算審查，請立法委員協助幫忙，順利取得單位預算過關			
	5-2 立法委員（黨團、助理及立法院職員）肯定或支持單位，對各項事務處理事宜，圓滿良好			
	5-3 委員請託案件（關切事務或資料提供），能快速回復，並符合委員請託要求			
	5-4 行政機關長官要求事項（有關國會請託案件），能順利達成			
	5-5 與各部會行政主管及國會連絡人互動良好，並能迅速提供委員請託正確訊息，協助解決問題			
	5-6 與行政機關內部行政業務人員互動良好，並能迅速提供連絡人請託正確訊息，協助解決問題			
	5-7 與各部會行政主管及國會連絡人互動良好，並能迅速提供行政機關長官要求事項之正確訊息，立即解決問題			
	5-8 與委員（黨團、助理及立法院職員）請託者（協助解決相關問題或互動良好），建立深厚情誼			
	5-9 因國會連絡人與國會關係良好，而讓行政機關長官對國會各項請託事務，能放心交由相關人員處理			

附錄三：專家問卷效度審查結果

項目	行政機關國會連絡人工作績效指標	適合	修正	刪除	專家意見或建議	
第一部分：專業能力	第一項：工作基本能力	1-1-1 政治情勢的敏感度	✓			
		1-1-2 國會環境變化的洞悉力	✓			
		1-1-3 資料蒐整及分析能力	✓			
		1-1-4 對事務邏輯判斷能力	✓			
		1-1-5 適應環境能力		✓		修正為「肆應環境能力」
		1-1-6 危機管理能力	✓			
		1-3-7 能立即連絡上級及下級單位能力			✓	應敘明國會連絡人在職場工作的敏感度，而非單位內部的能力，建議刪除
	第二項：行政業務嫻熟度	1-2-1 行政機關組織架構		✓		修正為「本單位組織架構」
		1-2-2 行政機關業管法令		✓		修正為「單位業管法令」（包括上級與平行等單位）
		1-2-3 行政機關業管事項		✓		修正為「本機關業管事項、通例及例外事項」
		1-2-4 行政機關內部各部門業管業務及法令			✓	前兩項已敘述，不用說太多。建議刪除
		1-3-1 立法院組織架構	✓			
		1-3-2 立法院組織法		✓		2項用國會五法取代
		1-1-3 立法院職權行使法		✓		3項用國會五法取代
		1-3-4 立法院點名表決辦法及秘密會議注意事項		✓		修正為「國會議事方式之瞭解與運用」
		1-3-5 立法院議事規則		✓		5項用國會五法取代
		1-3-6 立法院議場規則			✓	國會連絡人應瞭解立法院議事規則，有關議場規則部分，僅知道既可，建議刪除

第三項：立法議事及委員會嫻熟度	1-3-7 預算法及中央政府總預算案審查程序		✓		修正為「預算法及中央政府總預算案提案及審查程序」
	1-3-8 決算法及中央政府總決算審查程序			✓	有關決算法及中央總決算審查程序，國會連絡人僅瞭解即可，建議刪除
	1-3-9 立法院各委員會組織法		✓		7項用國會五法取代
	1-3-10 公職人員利益衝突迴避法			✓	與立法議事及委員會嫻熟度，關係不大，建議刪除
	1-3-11 院會、委員會的運作	✓			
	1-3-12 黨團運作（包括民進黨、國民黨、親民黨、台聯黨、無黨）	✓			
	1-3-13 政黨協商	✓			
	1-3-14 公聽會及協調會辦理		✓		改成「公聽會及協調會協調及辦理」
<p>新增建議事項：</p> <p>第一項立法議事及委員會嫻熟度應修正為第三項，原第三項工作基本能力調整至第三項，主要是單位甄選國會連絡人，是因為有好能力，進而進入國會職場工作，之後再瞭解國會相關議事，是一貫脈絡下來。</p> <p>第一項第一部份：應增加對首長企圖心之瞭解。</p> <p>第一項第三部分：增加對立法院次級團體的掌握及立法院五法中的立法委員行為法（並將立法院通過五法放到一起）</p>					
第二部分：人際關係	2-1 與立法院、監察院委員（職員、黨團及助理等人員）互動聯絡關係	✓			
	2-2 與立法委員選民互動聯絡關係			✓	連絡人應與國會立法委員、助理、職員及黨團人員建立人際關係為主，建議刪除
	2-3 與各部會行政機關主管、國會連絡人及業務人員互動聯絡關係	✓			
	2-4 人際關係網路的建立	✓			
	2-5 主動積極服務的熱誠	✓			
	2-6 重視服務滿意度	✓			
	2-7 傾聽與回應能力	✓			

	2-8 與人對談的親和力	✓			
	2-9 熱愛工作的責任感	✓			
	2-10 謙虛有禮貌	✓			
	2-11 誠懇務實的態度	✓			
	2-12 任勞任怨	✓			
	2-13 獲得對方信賴	✓			
	2-14 與服務對象（委員、職員、黨團、助理、行政機關主管及國會連絡人員）成為伙伴或發展良好私人情誼	✓			
<p>新增建議事項：</p> <p>一、增加對委員（職員、黨團及助理等）背景的瞭解。</p> <p>二、增加對行政機關近期業務重點的瞭解。</p> <p>三、建議增加與媒體記者互動關係。</p>					
第三部分：連絡協調	3-1 認清形勢，正確評估雙方立場	✓			
	3-2 清楚表達的主題	✓			
	3-3 靈活運用軟性語句堅持立場	✓			
	3-4 耐心及體力（談判過程冗長）	✓			
	3-5 清楚瞭解目標及本身底線		✓		修正應放入瞭解包括「利益團體（利害關係人）」
	3-6 要能讚揚少於批評	✓			
	3-7 專業知識	✓			
	3-8 有自信(人格特質)	✓			
	3-9 誠懇篤實(人格特質)	✓			
	3-10 願意傾聽(人格特質)	✓			
	3-11 能知己知彼(人格特質)	✓			
	3-12 智巧（高度智慧、掌握先機）(人格特質)	✓			
	3-13 真心瞭解事務(人格特質)	✓			
	3-14 許給對方一個空間，但不一定可以做到	✓			
	3-15 軟硬兼施	✓			
	3-16 旁敲側擊	✓			
	3-17 故佈疑陣	✓			
		3-18 聲東擊西			✓

	3-19 溝通態度要客氣、笑臉、嘴甜、等		√		應修正包括溝通態度（包花笑臉、嘴甜、腰軟、關心等態度）
	3-20 與國會人員溝通協調事項要腰軟、關心別人的態度			√	本項與前 3-20 項意思相同，建議刪除
	3-21 善用非正式溝通（如聊天、耳語、密會等）	√			
	3-22 選擇適合的話題	√			
	3-23 善用記憶的功能	√			
新增建議事項：					
第四部分：情緒管理	4-1 具有抗壓力	√			
	4-2 幽默感	√			
	4-3 說話語言（語言訊息）	√			
	4-4 情緒表達（說話表情及語氣）	√			
	4-5 肢體語言（說話的動作）	√			
	4-6 運用同類性（相關的事、物或人可供拉攏運用）	√			
	4-7 善解人意（具有同理心）	√			
	4-8 相互體諒			√	與前 4-7 項意思相同，建議刪除
	4-9 相互尊重	√			
	4-10 控制自己情緒，而不受陳情或談判現場情況影響	√			
新增建議事項： 第四項增加：方針訂定（不是溝通手段，而是溝通指針）（協調前的情緒準備，可能藉生氣來改變現狀或結果）					
第五部分：工作績效評估	5-1 行政機關預算審查，請立法委員協助幫忙，順利取得單位預算過關	√			
	5-2 立法委員（黨團、助理及立法院職員）肯定或支持單位，對各項事務處理事宜，圓滿良好	√			
	5-3 委員請託案件（關切事務或資料提供），能快速回復，並符合委員請託要求	√			
	5-4 行政機關長官要求事項（有關國會請託案件），能順利達成	√			

5-5 與各部會行政主管及國會聯絡人互動良好，並能迅速提供委員請託正確訊息，協助解決問題	✓			
5-6 與行政機關內部行政業務人員互動良好，並能迅速提供聯絡人請託正確訊息，協助解決問題			✓	應以外部的溝通聯繫及交付任務的達成，為工作績效，建議刪除
5-7 與各部會行政主管及國會聯絡人互動良好，並能迅速提供行政機關長官要求事項之正確訊息，立即解決問題	✓			
5-8 與委員（黨團、助理及立法院職員）請託者（協助解決相關問題或互動良好），建立深厚情誼	✓			
5-9 因國會聯絡人與國會關係良好，而讓行政機關長官對國會各項請託事務，能放心交由相關人員處理	✓			
新增建議事項：				

附錄四、第一回德菲法問卷說明函

委員、學者專家、主秘、助理、媒體記者、資深國會連絡人您好：

這是一份探討「行政機關國會連絡人工作績效指標」設計之調查問卷，希望藉由您的幫助，使行政機關能夠瞭解擔任一位國會連絡人在「行政與立法」間所扮演橋樑的角色及所需具備之各項條件，同時得以彙整出一套標準，以提供行政機關作為建構國會連絡人工作績效指標之參考依據。

本研究採用德菲法（Delphi Method）來建構「行政機關國會連絡人工作績效指標」之內涵，共需三個回合的德菲法問卷調查，這是第一回問卷，諮詢對象為「立法委員」、「專家學者」、「助理」、「媒體記者」、「資深國會連絡人」等二十位，因為本研究之樣本數為數不多，所以您撥冗填寫的意見也就更加彌足珍貴。

由於本研究進度的關係，寄送與回收時間緊迫，煩請您將本次問卷於 3 月 28 日前，以回郵信封擲回，誠摯的感謝您，如有任何問題，請不吝賜教。

敬祝

健康快樂

政治大學行政管理碩士學程

指導教授：成之約博士

研究生：戴智啟

時間：96 年 3 月 22 日

聯絡電話：(02) 26537976

傳真：(02) 27863729

貳、填寫說明：

本次問卷共分為兩個部分，第一部份為個人基本資料，共計 7 題，第二部份為「行政機關國會連絡工作績效指標」調查項目，共計 5 大類，78 項，各敘述項次內有「非常重要」、「重要」、「無意見」、「不重要」、「非常不重要」等 5 項評定，請在項次內打勾（√），並依照您的專業在 1 至 5 項內選擇出您所認為「行政機關國會連絡人工作績效指標」內涵，請務必全部作答，俾利論文統計結果。如您對項次內所述內容有認為增加或修正之必要，請在每一單位後，有新增建議事項，可填具您的建議，再次感謝您對本項研究的支持與協助。

參、問卷內容：

第一部份：

- 一、性別：1. 男，2. 女
- 二、年齡：1. 30 歲以下，2. 31 至 40 歲，3. 41 至 50 歲，4. 51 至 60 歲，
5. 60 歲以上
- 三、學歷：1. 大專，2. 大學，3. 碩士，4. 博士
- 四、立法委員年資：1. 一屆，2. 二屆，3. 三屆，4. 四屆以上。（請立法委員填答）
- 五、機關主官（管）年資：1. 3 年以下，2. 4 至 5 年，3. 6 至 7 年，4. 8 至 10 年，5. 11 年以上。（請機關主官（管）填答）
- 六、媒體工作年資：1. 3 年以下，2. 3 至 5 年，3. 6 至 10 年，4. 11 至 15 年，5. 16 年以上（請媒體記者填答）

七、國會聯絡工作年資：1. 5 年以下（不含 5 年），2. 5 至 10 年，3. 11 至 15 年，4. 16 至 20，5. 21 年以上。（請助理及國會聯絡人填答）

第二部分：行政機關國會聯絡人工作績效指標問卷

行政機關國會聯絡人工作績效指標問卷		非常重要	重要	無意見	不重要	非常不重要
第一部分：專業能力						
第一項：工作基本能力	1-1-1 政治情勢的敏感度					
	1-1-2 國會環境變化的洞悉力					
	1-1-3 資料蒐整及分析能力					
	1-1-4 對事務邏輯判斷能力					
	1-1-5 肆應環境能力					
	1-1-6 危機管理能力					
	1-1-7 對首長企圖心之瞭解					
第二項：行政業務嫻熟度	1-2-1 本單位組織架構					
	1-2-2 單位業管法令（包括上級與名行單位等法令）					
	1-2-3 本機關業管事項、通例及例外事項					
第三項：立法議事及委員會嫻熟度	1-3-1 立法院組織架構					
	1-3-2 立法院組織法（國會五大改革法案）					
	1-3-3 立法院各委員會組織法（國會五大改革法案）					
	1-3-4 立法院職權行使法（國會五大改革法案）					
	1-3-5 立法委員行為法（國會五大改革法案）					
	1-3-6 立法院議事規則（國會五大改革法案）					
	1-3-7 國會議事方式之瞭解與運用					
	1-3-8 預算法及中央政府總預算案提案審查程序					
	1-3-9 院會、委員會的運作					

行政機關國會連絡人工作績效指標問卷		非常重要	重要	無意見	不重要	非常不重要
	1-3-10 黨團運作（包括民進黨、國民黨、親民黨、台聯黨、無黨）					

	1-3-11 政黨協商					
	1-3-12 公聽會及協調會協調及辦理					
	1-3-13 對立法院次級團體的掌握					
新增題項：						
第二部分：人際關係						
	2-1 與立法院、監察院委員（職員、黨團及助理等人員）互動聯絡關係					
	2-2 對委員（職員、黨團及助理等）背景的瞭解					
	2-3 與各部會行政機關主管、國會連絡人及業務人員互動聯絡關係					
	2-4 對行政機關近期業務重點的瞭解					
	2-5 與媒體記者互動關係					
	2-6 人際關係網路的建立					
	2-7 主動積極服務的熱誠					
	2-8 重視服務滿意度					
	2-9 傾聽與回應能力					
	2-10 與人對談的親和力					
	2-11 熱愛工作的責任感					
	2-12 謙虛有禮貌					
	2-13 誠懇務實的態度					
	2-14 任勞任怨					
	2-15 獲得對方信賴					
	2-16 與服務對象（委員、職員、黨團、助理、行政機關主管及國會連絡人員）成為伙伴或發展良好私人情誼					
新增題項：						

第三部分：溝通談判					
3-1 認清形勢，正確評估雙方立場					
3-2 清楚表達的主題					
3-3 靈活運用軟性語句堅持立場					
3-4 耐心及體力（談判過程冗長）					
3-5 清楚瞭解目標、利益團體（利害關係人）及本身底線					
3-6 要能讚揚少於批評					
3-7 專業知識					
3-8 有自信(人格特質)					
3-9 誠懇篤實(人格特質)					
3-10 願意傾聽(人格特質)					
3-11 能知己知彼(人格特質)					
3-12 智巧（高度智慧、掌握先機）(人格特質)					
3-13 真心瞭解事務(人格特質)					
3-14 許給對方一個空間，但不一定可以做到					
3-15 軟硬兼施					
3-16 旁敲側擊					
3-17 故佈疑陣					
3-18 溝通態度（包括笑臉、嘴甜、腰軟、關心等態度）					
3-19 善用非正式溝通（如聊天、耳語、密會等）					
3-20 選擇適合的話題					
3-21 善用記憶的功能					
新增題項：					
第四部分：情緒管理					
4-1 具有抗壓力					
4-2 幽默感					
4-3 說話語言（語言訊息）					
4-4 情緒表達（說話表情及語氣）					
4-5 肢體語言（說話的動作）					
4-6 運用同類性（相關的事、物或人可供拉攏運用）					
4-7 善解人意（具有同理心）					

4-8 相互尊重					
4-9 控制自己情緒，而不受陳情或談判現場情況影響					
4-10 方針訂定（協調前的情緒準備、可能藉生氣來改變現狀或結果）					
新增建議事項：					
第五部分：工作績效評估					
5-1 行政機關預算審查，請立法委員協助幫忙，順利取得單位預算過關					
5-2 立法委員（黨團、助理及立法院職員）肯定或支持單位，對各項事務處理事宜，圓滿良好					
5-3 委員請託案件（關切事務或資料提供），能快速回復，並符合委員請託要求					
5-4 行政機關長官要求事項（有關國會請託案件），能順利達成					
5-5 與各部會行政主管及國會連絡人互動良好，並能迅速提供委員請託正確訊息，協助解決問題					
5-6 與各部會行政主管及國會連絡人互動良好，並能迅速提供行政機關長官要求事項之正確訊息，立即解決問題					
5-7 與委員（黨團、助理及立法院職員）請託者（協助解決相關問題或互動良好），建立深厚情誼					
5-8 因國會連絡人與國會關係良好，而讓行政機關長官對國會各項請託事務，能放心交由相關人員處理					
新增建議事項：					

附錄五、第二回德菲法問卷說明函

委員、學者專家、主秘、助理、媒體記者、資深國會連絡人您好：

感謝您熱情的參與「行政機關國會連絡人工作績效指標建構」第一回合德菲法問卷調查，並提供您寶貴的意見，使本研究更貼近於國會連絡人工作績效指標建構之內涵，懇請您再次撥冗時間，提供您專業的見解，俾使研究內涵更深入。

本次調查問卷係針對第一次專家群所填寫意見加以統計分析，並彙整專家群建議修正或新增問卷內容，同時提供您第一次德菲法問卷所填注資料，以供參考。

本研究採用德菲法（Delphi Method）來建構「行政機關國會連絡人工作績效指標」之內涵，共需三個回合的德菲法問卷調查，這是第二回問卷，諮詢對象為「立法委員」、「專家學者」、「助理」、「媒體記者」、「資深國會連絡人」等二十位，因為本研究之樣本數為數不多，所以您撥冗填寫的意見是本研究成功之關鍵。

衷心感謝您的幫助，由於本研究進度的關係，寄送與回收時間緊迫，煩請您將本次問卷於 5 月 3 日前，以回郵信封擲回，誠摯的感謝您，如有任何問題，請不吝賜教。

敬祝

健康快樂

政治大學行政管理碩士學程
 指導教授：成之約博士
 研究生：戴智啟
 時間：96 年 4 月 24 日
 聯絡電話：(02) 26537976
 傳真：(02) 27863729
 E-mail: tank2358@yahoo.com.tw

貳、填寫說明：

- 一、本問卷附上您上一次所圈選答案，及專家群所填注答案統計分析之，平均數及標準差，以顯示專家群對相關問題所表達的見解，提供您作參考。
- 二、本問卷共分為：專業能力、人際關係、聯絡協調、情緒管理及工作績效評估等五大部分，計 67 項，請您依照您的專業意見，同時參考專家群的各項評估數據，由「非常不重要」至「非常重要」填注圈選您所認為「行政機關國會連絡人工作績效指標」之內涵；若您決定的意見與專家群的數據差距過大，尚請敘明理由以供參考。
- 三、問卷前加註符號「※」表示新增題項，「◎」表示文字部分或內容經過修正。

四、問卷圈選範例：

項 目	非 常 重 要 五	重 要 四	無 意 見 三	不 重 要 二	非 常 不 重 要 一	作 您 在 第 一 次 答 案	平 均 數	標 準 差
連絡人工作 績效指標內涵								
第一部分：專業能力								
1-1-1 政治情勢的敏感度	⑤	4	3	2	1			

參、問卷內函

項 目		非 常 重 要 五	重 要 四	無 意 見 三	不 重 要 二	非 常 不 重 要 一	作 答 案 數	您 在 第 一 次 答 案 數	平 均 數	標 準 差
第一部分：專業能力										
第一項：工作基本能力	1-1-1 政治情勢的敏感度	5	4	3	2	1	5	4.40	.50	
	1-1-2 國會環境變化的洞悉力	5	4	3	2	1	5	4.60	.50	
	1-1-3 資料蒐整及分析能力	5	4	3	2	1	5	4.55	.51	
	1-1-4 對事務邏輯判斷能力	5	4	3	2	1	5	4.50	.51	
	1-1-5 肆應環境能力	5	4	3	2	1	4	4.40	.50	
	1-1-6 危機管理能力	5	4	3	2	1	5	4.50	.51	
	1-1-7 對首長企圖心之瞭解	5	4	3	2	1	4	4.30	.65	
第二項：行政業務嫻熟度	1-2-1 本單位組織架構	5	4	3	2	1	4	4.45	.51	
	1-2-2 單位業管法令（包括上級與名行單位等法令）	5	4	3	2	1	4	4.40	.59	
	1-2-3 本機關業管事項、通例及例外事項	5	4	3	2	1	4	4.40	.50	
法 議 事 及 委 員 會 開 會 紀 律	1-3-1 立法院組織架構	5	4	3	2	1	4	4.20	.69	
	1-3-2 立法院組織法（國會五大改革法案）	5	4	3	2	1	3	4.00	.64	
	1-3-3 立法院各委員會組織法（國會五大改革法案）	5	4	3	2	1	3	4.00	.72	

項 目		非 常 重 要 五	重 要 四	無 意 見 三	不 重 要 二	非 常 不 重 要 一	作 您 在 第 一 次 答 案	平 均 數	標 準 差
連絡人工作績效指標內涵									
	1-3-4 立法院職權行使法 (國會五大改革法案)	5	4	3	2	1	3	4.05	.60
	1-3-5 立法院議事規則(國 會五大改革法案)	5	4	3	2	1	3	4.35	.58
	1-3-6 國會議事方式之瞭解 與運用	5	4	3	2	1	5	4.50	.51
	1-3-7 預算法及中央政府總 預算案建案審查程序	5	4	3	2	1	5	4.60	.50
	1-3-8 院會、委員會的運作	5	4	3	2	1	5	4.55	.51

	1-3-9 黨團運作(包括民進 黨、國民黨、親民黨、台聯 黨、無黨)	5	4	3	2	1	5	4.45	.60
	1-3-10 政黨協商	5	4	3	2	1	4	4.45	.51
	1-3-11 公聽會及協調會協調 及辦理	5	4	3	2	1	5	4.45	.60
	1-3-12 對立法院次級團體的 掌握	5	4	3	2	1	4	4.50	.51
新增題項：									

第二部分：人際關係

2-1 與立法院、監察院委員(職 員、黨團及助理等人員)互動聯 絡關係	5	4	3	2	1	5	4.60	.50
2-2 對委員(職員、黨團及助理 等)背景的瞭解	5	4	3	2	1	5	4.40	.50
2-3 與各部會行政機關主管、國會 連絡人及業務人員互動聯絡關係	5	4	3	2	1	4	4.25	.63
2-4 對行政機關近期業務重點的瞭 解	5	4	3	2	1	4	4.30	.57
2-5 與媒體記者互動關係	5	4	3	2	1	4	4.10	.71
2-6 人際關係網路的建立	5	4	3	2	1	5	4.40	.50
2-7 主動積極服務的熱誠	5	4	3	2	1	5	4.60	.50
2-8 重視服務滿意度	5	4	3	2	1	5	4.60	.50
◎2-9 國會連絡人與立法院委員、 職員及助理互動交往上，應讓人	5	4	3	2	1	5	4.55	.51

有下列感覺（傾聽與回應能力、與人對談的親和力、熱愛工作的責任感、謙虛有禮貌、誠懇務實的態度、任勞任怨及獲得對方信賴等）								
2-10 與服務對象（委員、職員、黨團、助理、行政機關主管及國會連絡人員）成為伙伴或發展良好私人情誼	5	4	3	2	1	4	4.30	.47
新增題項：								
第三部分：溝通談判								
3-1 認清形勢，正確評估雙方立場	5	4	3	2	1	5	4.40	.50
3-2 清楚表達的主題	5	4	3	2	1	5	4.60	.50
3-3 靈活運用軟性語句堅持立場	5	4	3	2	1	4	4.30	.57
3-4 耐心及體力（談判過程冗長）	5	4	3	2	1	4	4.30	.80
3-5 清楚瞭解目標、利益團體（利害關係人）及本身底線	5	4	3	2	1	5	4.35	.48
3-6 要能讚揚少於批評	5	4	3	2	1	4	4.05	.60
3-7 專業知識	5	4	3	2	1	5	4.55	.51
◎3-8 溝通談判中聯絡人，人格特質部分應展現下列現象（有自信、誠懇篤實、願意傾聽、能知己知彼、智巧（高度智慧、掌握先機）及真心瞭解事務）	5	4	3	2	1	5	4.50	.51
◎3-9 儘速回應結果，但不一定代表答應	5	4	3	2	1	4	4.30	.47
◎3-10 談判技巧（使用方法上包括有：軟硬兼施、旁敲側擊及故佈疑陣等）	5	4	3	2	1	4	4.25	.55
3-11 溝通態度（包括笑臉、嘴甜、腰軟、關心等態度）	5	4	3	2	1	4	4.30	.57
3-12 善用非正式溝通（如聊天、耳語、密會等）	5	4	3	2	1	4	4.25	.55
3-13 選擇適合的話題	5	4	3	2	1	4	4.20	.52
3-14 善用記憶的功能	5	4	3	2	1	5	4.20	.69
※3-15 對於問題能明確給予解答，不含糊、不推三阻四，忌油條而有效率	5	4	3	2	1	4	4.25	.55
新增題項：								

第四部分：情緒管理								
4-1 具有抗壓力	5	4	3	2	1	5	4.55	.51
4-2 幽默感	5	4	3	2	1	5	4.40	.68
4-3 說話語言（語言訊息）	5	4	3	2	1	5	4.40	.50
4-4 情緒表達（說話表情及語氣）	5	4	3	2	1	5	4.20	.52
4-5 肢體語言（說話的動作）	5	4	3	2	1	4	4.10	.71
4-6 運用同類性（相關的事、物或人可供拉攏運用）	5	4	3	2	1	4	4.15	.58
4-7 善解人意（具有同理心）	5	4	3	2	1	5	4.50	.51
4-8 相互尊重	5	4	3	2	1	5	4.60	.50
4-9 控制自己情緒，而不受陳情或談判現場情況影響	5	4	3	2	1	5	4.60	.50
4-10 方針訂定（協調前的情緒準備、可能藉生氣來改變現狀或結果）	5	4	3	2	1	4	4.15	.58
新增建議事項：								
第五部分：工作績效評估								
◎5-1 委請立法委員協助支持行政機關年度預算通過達95%以上	5	4	3	2	1	4	4.30	.57
◎5-1-1 爭取立法委員諒解，撤銷預算刪減（或凍結）提案或附帶決議達95%以上	5	4	3	2	1	5	4.40	.59
◎5-2 立法委員（黨團、助理及立法院職員）肯定行政機關，對請託事項處理得宜案件達95%以上	5	4	3	2	1	4	4.35	.58
◎5-3 委員請託案件（關切事務或資料提供），能立即或當日提供及回應	5	4	3	2	1	4	4.35	.48
◎5-4 行政機關長官要求，請委員能100%協助支持法案或政策過關	5	4	3	2	1	4	4.20	.61
◎5-5 與各部會行政主管及國會連絡人互動良好，能立即而迅速應委員請託或單位長官要求提供正確訊息，協助解決問題	5	4	3	2	1	44	4.35	.58
◎5-6 與委員（黨團、助理及立法院職員）請託者，建立深厚情誼，有利於取得委員質詢議題或關切案件事項之核心內容	5	4	3	2	1	3	4.00	.56
◎5-7 行政機關長官有近9成以上將請託案件交代聯絡人先行處理	5	4	3	2	1	4	4.15	.48
※5-8 應建立國會連絡人對危機管理機制（突發事件的掌握及處	5	4	3	2	1	5	4.45	.51

理)，能圓滿處理者達 95%以上								
新增題項：								

附錄六、第三回德菲法問卷說明函

委員、學者專家、主秘、助理、媒體記者、資深國會連絡人您好：

感謝您熱情的參與「行政機關國會連絡人工作績效指標建構」第一、二回合德菲法問卷調查，並提供您寶貴的意見，使本研究更貼近於國會連絡人工作績效指標建構之內涵，懇請您再次撥冗時間，提供對第三次德菲法問卷調查的意見。

本次調查問卷係針對第二次專家群所填寫意見加以統計分析，並彙整專家群建議修正或新增問卷內容，同時提供您第二次德菲法問卷所填注資料，以供參考。

衷心地感謝您用心的幫助，由於本研究進度的關係，寄送與回收時間緊迫，煩請您將本次問卷於 5 月 15 日前，以回郵信封擲回，誠摯的感謝您，如有任何問題，請不吝賜告。

敬祝

健康快樂

政治大學行政管理碩士學程
指導教授：成之約博士
研究生：戴智啟
時間：96年5月9日
聯絡電話：(02) 26537976
E-mail: tank2358@yahoo.com.tw

貳、填寫說明：

- 一、本問卷附上您上一次所圈選及專家群所填注等答案統計分析之平均數，以顯示專家群對相關問題所表達的見解，提供您作參考。
- 二、本問卷共分為：專業能力、人際關係、溝通談判、情緒管理及工作績效評估等五大部分，計 66 項，請您依照您的專業意見，同時參考專家群的各項評估數據，由「非常不重要」至「非常重要」填注圈選您所認為「行政機關國會連絡人工作績效指標」之內涵；若您決定的意見與專家群的數據差距過大，尚請敘明理由以供參考。
- 三、問卷前加註符號「※」表示新增題項，「◎」表示文字部分或內容經過修正。
- 四、本問卷所列統計數代表意義為：
平均數：指參與本研究所有專家群答案之平均數，可以瞭解專家群答題的集中情形。
- 五、問卷圈選範例：

項 目	非 常 重 要 五	重 要 四	無 意 見 三	不 重 要 二	非 常 不 重 要 一	作 答 案	您 在 第 二 次 答 案	平 均 數
連絡人工作 績效指標內涵								
第一部分：專業能力								
1-1-1 政治情勢的敏感度	⑤	4	3	2	1			

參、問卷內涵

項 目	非 常 重 要 五	重 要 四	無 意 見 三	不 重 要 二	非 常 不 重 要 一	作 答 案	您 在 第 二 次 答 案	平 均 數
連絡人工作績效指標內涵								
第一部分：專業能力								
第一項：工作基本能力	1-1-1 政治情勢的敏感度	5	4	3	2	1	4	4.40
	1-1-2 國會環境變化的洞悉力	5	4	3	2	1	4	4.60
	1-1-3 資料蒐整及分析能力	5	4	3	2	1	5	4.55
	1-1-4 對事務邏輯判斷能力	5	4	3	2	1	5	4.50
	1-1-5 適應環境能力	5	4	3	2	1	4	4.40
	1-1-6 對首長企圖心之瞭解	5	4	3	2	1	5	4.50
第二項：業務嫻熟度	1-2-1 本單位組織架構	5	4	3	2	1	5	4.30
	1-2-2 單位業管法令（包括上級與名行單位等法令）	5	4	3	2	1	5	4.45

項 目		非 常 重 要 五	重 要 四	無 意 見 三	不 重 要 二	非 常 不 重 要 一	您 在 第 二 次 答 案	平 均 數
連絡人工作績效指標內涵								
	1-2-3 本機關業管事項、通例及例外事項	5	4	3	2	1	5	4.40
第三項：立法議事及委員會	1-3-1 立法院組織架構	5	4	3	2	1	4	4.40
	1-3-2 立法院組織法（國會五大改革法案）	5	4	3	2	1	3	4.20
	1-3-3 立法院各委員會組織法（國會五大改革法案）	5	4	3	2	1	3	4.00
	1-3-4 立法院職權行使法（國會五大改革法案）	5	4	3	2	1	4	4.00
	1-3-5 立法院議事規則（國會五大改革法案）	5	4	3	2	1	4	4.35
	1-3-6 國會議事方式之瞭解與運用	5	4	3	2	1	5	4.50
	1-3-7 預算法及中央政府總預算案建案審查程序	5	4	3	2	1	5	4.60
	1-3-8 院會、委員會的運作	5	4	3	2	1	5	4.55

	1-3-9 黨團運作（包括民進黨、國民黨、親民黨、台聯黨、無黨）	5	4	3	2	1	5	4.45
	1-3-10 政黨協商	5	4	3	2	1	4	4.45
	1-3-11 公聽會及協調會協調及辦理	5	4	3	2	1	5	4.45
	1-3-12 對立法院次級團體的掌握	5	4	3	2	1	3	4.50
新增題項：								
第二部分：人際關係								
	2-1 與立法院、監察院委員（職員、黨團及助理等人員）互動聯絡關係	5	4	3	2	1	5	4.60
	2-2 對委員（職員、黨團及助理等）背景的瞭解	5	4	3	2	1	4	4.40
	2-3 與各部會行政機關主管、國會連絡人及業務人員互動聯絡關係	5	4	3	2	1	4	4.25
	2-4 對行政機關近期業務重點的瞭解	5	4	3	2	1	4	4.30

2-5 與媒體記者互動關係	5	4	3	2	1	5	4.10
2-6 人際關係網路的建立	5	4	3	2	1	5	4.40
2-7 主動積極服務的熱誠	5	4	3	2	1	5	4.60
2-8 重視服務滿意度	5	4	3	2	1	5	4.60
2-9 國會連絡人與立法院委員、職員及助理互動交往上，應讓人有下列感覺（傾聽與回應能力、與人對談的親和力、熱愛工作的責任感、謙虛有禮貌、誠懇務實的態度、任勞任怨及獲得對方信賴等）	5	4	3	2	1	5	4.55
2-10 與服務對象（委員、職員、黨團、助理、行政機關主管及國會連絡人員）成為伙伴或發展良好私人情誼	5	4	3	2	1	5	4.30
新增題項：							
第二部分：溝通談判							
3-1 認清形勢，正確評估雙方立場	5	4	3	2	1	4	4.40
3-2 清楚表達的主題	5	4	3	2	1	4	4.60
3-3 靈活運用軟性語句堅持立場	5	4	3	2	1	4	4.30
3-4 耐心及體力（談判過程冗長）	5	4	3	2	1	4	4.30
3-5 清楚瞭解目標、利益團體（利害關係人）及本身底線	5	4	3	2	1	4	4.35
3-6 要能讚揚少於批評	5	4	3	2	1	4	4.05
3-7 專業知識	5	4	3	2	1	5	4.55
3-8 溝通談判中聯絡人，人格特質部分應展現下列現象（有自信、誠懇篤實、願意傾聽、能知己知彼、智巧（高度智慧、掌握先機）及真心瞭解事務）	5	4	3	2	1	5	4.50
3-9 儘速回應結果，但不一定代表答應	5	4	3	2	1	5	4.30
3-10 談判技巧（使用方法上包括有：軟硬兼施、旁敲側擊及故佈疑陣等）	5	4	3	2	1	5	4.25
3-11 溝通態度（包括笑臉、嘴甜、腰軟、關心等態度）	5	4	3	2	1	5	4.30
3-12 善用非正式溝通（如聊天、耳語、密會等）	5	4	3	2	1	4	4.25
3-13 選擇適合的話題	5	4	3	2	1	5	4.20
3-14 善用記憶的功能	5	4	3	2	1	4	4.20
3-15 對於問題能明確給予解答，不含糊、不推三阻四，忌油條而有效率	5	4	3	2	1	4	4.25
新增題項：							

第四部分：情緒管理							
4-1 具有抗壓力	5	4	3	2	1	4	4.55
4-2 幽默感	5	4	3	2	1	4	4.40
4-3 說話語言（語言訊息）	5	4	3	2	1	4	4.40
4-4 情緒表達（說話表情及語氣）	5	4	3	2	1	4	4.20
4-5 肢體語言（說話的動作）	5	4	3	2	1	3	4.10
4-6 運用同類性（相關的事、物或人可供拉攏運用）	5	4	3	2	1	3	4.15
4-7 善解人意（具有同理心）	5	4	3	2	1	4	4.50
4-8 相互尊重	5	4	3	2	1	4	4.60
4-9 控制自己情緒，而不受陳情或談判現場情況影響	5	4	3	2	1	4	4.60
4-10 方針訂定（協調前的情緒準備、可能藉生氣來改變現狀或結果）	5	4	3	2	1	4	4.15
新增建議事項：							
第五部分：工作績效評估							
5-1 委請立法委員協助支持行政機關年度預算通過達 95%以上	5	4	3	2	1	4	4.30
5-1-1 爭取立法委員諒解，撤銷預算刪減（或凍結）提案或附帶決議達 95%以上	5	4	3	2	1	4	4.40
5-2 立法委員（黨團、助理及立法院職員）肯定行政機關，對請託事項處理得宜案件達 95%以上	5	4	3	2	1	4	4.35
5-3 委員請託案件（關切事務或資料提供），能立即或當日提供及回應	5	4	3	2	1	5	4.35
5-4 行政機關長官要求，請委員能 100%協助支持法案或政策過關	5	4	3	2	1	4	4.20
5-5 與各部會行政主管及國會連絡人互動良好，能立即而迅速應委員請託或單位長官要求提供正確訊息，協助解決問題	5	4	3	2	1	5	4.35
5-6 與委員（黨團、助理及立法院職員）請託者，建立深厚情誼，有利於取得委員質詢議題或關切案件事項之核心內容	5	4	3	2	1	4	4.00
5-7 行政機關長官有近 9 成以上將請託案件交代聯絡人先行處理	5	4	3	2	1	4	4.15
5-8 應建立國會連絡人對危機管理機制（突發事件的掌握及處理），能圓滿處理者達 95%以上	5	4	3	2	1	4	4.45
新增建議事項：							