

《公共管理概要》

甲、申論題部分：（50分）

一、請問非營利組織與營利組織在行銷上的差異為何？以及非營利組織行銷的困難為何？並舉實例說明之。（25分）

試題評析	非營利組織相關試題為近年來國考公共管理的命題焦點。不過，非營利組織行銷較不屬於一般認定中的熱門考點---多數考生及老師會將焦點放在政策行銷或社會行銷上。即便本題在訪問教科書中有明確陳述，但多數考生可能較無答對或答好的自信。
-------------	---

答：

一、非營利組織行銷與營利組織行銷之差異：

1. 行銷標的：非營利組織行銷涉及行銷組織本身、理念、議題、產品及服務。營利組織則僅涉及行銷組織本身、產品及服務。
2. 產品提供：非營利組織的交換方式較為多元，多數為行為及服務之交換，少數涉及金錢交換。營利組織則單純以貨幣交換產品及服務。
3. 財務導向與否：非營利組織目標多元，致力於提升組織形象、聲譽，重視無法以貨幣衡量的成效。營利組織致力於提升銷售量、利潤，重視可以貨幣衡量之績效。
4. 利益分配：非營利組織較重視利益的公平分配。營利組織聚焦於分配資源給出資者、股東。
5. 營運市場：非營利組織多在市場條件較差之區域活動。營利組織僅在有利可圖的市場中活動。
6. 重要關係人：非營利組織仰賴顧客及資助者之支持。營利組織仰賴消費者之支持。

二、非營利組織行銷的困難：

1. 過渡產品導向而非行銷導向：非營利組織致力於實踐有利公眾之價值，但有時可能會流於單方面考量，忽略交互主觀地立於服務對象的立場思考行銷策略，導致不當行銷結果。
2. 不重視行銷研究與市場區隔：非營利組織必須同時面對服務對象、內部志工、資助者、全職職工，因而必須同時了解這些多元利害關係人的價值及需求。但非營利組織通常因資源有限及缺乏足夠的分析人員，導致無法有效從事相關分析。
3. 產品觀念不易形成：非營利組織所提供者多屬無形產品，導致行銷對象不易對其產生具體認知。

參考資料	林淑馨（2013）非營利組織概論（巨流），pp. 148-161.
-------------	-----------------------------------

二、跨域治理中府際關係之意涵為何？府際互動過程中發生衝突問題的根源為何？試說明之。（25分）

試題評析	撇開試題中出現「跨域治理」四個字，本題其實是很典型的「府際關係」考題。近六年來，府際關係試題多出現於行政學或公共管理得選擇題中，即便不屬難題，但多數考生可能會對其產生忽略感。
考點命中	高上譚士林行政學講義第4回，pp. 37-40. 高上譚士林行政學講義第5回，pp. 69-76.

答：

一、府際關係（intergovernmental relation）的意義：J.M. Shafritz & W. Russel（1997）主張，府際關係涉及各級政府之間交互關係所形成的複雜網絡；高層級政府單位將把各項資源分享給低層級政府單位。是以，就本質而言，府際關係為不同層級政府機關，針對特定標的人口提供服務或管理過程中所形成之複雜互動關係。

二、府際互動過程中發生衝突問題之根源：

- (1) 中央與地方權限劃分不明，易產生爭議：由於相關法規對於各級政府的權責規定過於概括且不確定，因而使得自治事項、委辦事項，以及各級政府之權責產生模糊地帶，致使爭端發生。

- (2) 中央與地方易產生政策衝突，且缺乏衝突管理機制：我國之跨縣市或地方公共建設多由中央所主導，但隨著廢省以及自治二法通過後，地方之自主性亦隨之提升，因而造成中央與地方的政策衝突日增。更有甚者，此種府際衝突缺乏相對穩定的協調、管理機制。
- (3) 地方政府財政匱乏，從而喪失其能力：相較於中央，地方稅基不足，財政短缺，致使地方政府無充裕資源從事治理工作，並且，對中央之補助款項依賴日深。
- (4) 制度設計問題：(A) 防弊導向的制度設計，導致公部門組織之間「制衡」多於合作。例如，人事與主計的一條鞭管理體系，固然有助防止弊端、提升課責，但亦可能導致部門成員之間衝突。(B) 在政策分工面向，有些府際或部際關係存在先天（職能）衝突關係。例如，經濟部與環保署。(C) 權責認定問題，例如，地下錢莊問題屬於經濟部或財政部之權責管轄範圍。

乙、選擇題部分：（50分）

- (D) 1 下列那一項不屬於公共管理的 3P 原則？
(A)參與 (Participation) (B)民營化 (Privatization)
(C)公私協力 (Partnership) (D)公共化 (Publicizing)
- (D) 2 依據學者凱特 (Kettl) 的看法，公共政策學派途徑 (P 途徑) 的公共管理，有下列那一項特徵？
(A)融合傳統式的公共行政及政策執行研究 (B)偏向於回溯性的與規範性的理論研究
(C)著眼於中階主管效能的過程研究 (D)透過個案研究發展所需的知識
- (C) 3 在策略管理的系統中，下列何者最為抽象？
(A)目標 (goal) (B)目的 (objectives) (C)使命 (mission) (D)行動計畫 (action plan)
- (D) 4 「行政人員為維持公眾的信任，以公共利益為目的，用以獎優汰劣的一套系統，讓行政人員能夠確實負責」，此概念稱為：
(A)信任 (B)社會資本 (C)公益 (D)課責
- (A) 5 相較於企業管理，下列何者不屬於公共行政所強調的價值？
(A)追求利潤 (B)分權制衡 (C)公共利益 (D)代表性
- (D) 6 首先於 1954 年提出目標管理概念的學者是：
(A)戴明 (Deming) (B)朱朗 (Juran) (C)寇斯比 (Crosby) (D)杜魯克 (Drucker)
- (C) 7 下列何者是企業管理學派 (B 途徑) 的公共管理之特徵？
(A)偏好於運用官僚體制設計組織 (B)嚴格區分公、私部門的差異
(C)重視組織設計的過程取向之研究 (D)以質化研究的實地觀察為主要研究方法
- (A) 8 卡爾森 (Garson) 與歐曼 (Overman) 提出以「PAFHRIER」取代「POSDCORB」，來表示行政管理主要功能，其中「ER」代表那一項功能？
(A)對外關係 (External Relations) (B)對外授能 (External Empowerment)
(C)企業關係 (Entrepreneurial Relations) (D)外部再造 (External Reengineering)
- (D) 9 根據新公共服務精神的觀點，政府提供公共服務的對象是：
(A)納稅人 (B)委託者 (C)顧客 (D)公民
- (D) 10 新古典經濟理論極力主張建立那一種類型的政府？
(A)適中化政府 (B)彈性化政府 (C)最大化政府 (D)最小化政府
- (D) 11 政府應多以「導航」替代「操槳」，其最主要乃主張：
(A)政府應積極推動福利國概念 (B)減少契約外包以免圖利他人
(C)嚴格管制市場機制 (D)政府不必大有為
- (C) 12 新公共管理曾遭受許多批評，有人稱其是修正之新泰勒主義，其意指新公共管理是何種學派的復活？
(A)人群關係學派 (B)行政管理學派 (C)科學管理學派 (D)人性需求學派
- (D) 13 下列何者屬於知識管理的基石？
(A)績效考核 (B)行政課責 (C)員額精簡 (D)組織學習
- (A) 14 探究古巴飛彈危機，認為分析國際危機管理，可藉由理性抉擇模式、組織過程模式、政府政治模式等加以了解的學者是：
(A)艾里遜 (Graham Allison) (B)林布隆 (Charles Lindblom)
(C)唐恩 (William Dunn) (D)賽蒙 (Herbert Simon)
- (C) 15 近年來十分風行的「情緒商數」(EQ, emotion quotient) 是管理者何種技能的一項衡量指標？

- (A)技術性技能 (B)資訊技能 (C)人際間技能 (D)概念化技能
- (D) 16 「又稱為結果導向預算或支出控制預算，其主要意涵是指進行預算決策時，以『結果』而非『投入』為專注的目標。」以上這段話所描述的是下列何種預算制度？
(A)行政預算制度 (B)零基預算制度 (C)設計計畫預算制度 (D)企業化預算制度
- (D) 17 下列何者為新公共管理的核心主張？
(A)福利國家 (B)公民社會 (C)大有為政府 (D)市場機制
- (A) 18 政策要獲得多數民眾的支持，必須致力於行銷工作，就市場行銷的「四 P」原則而言，除了產品 (product)、價格 (price) 和推銷 (promotion) 外，還有那一項？
(A)通路 (place) (B)流程 (process) (C)計畫 (plan) (D)績效 (performance)
- (C) 19 Peter Senge (1990) 在其所著的「第五項修練：學習型組織的藝術與實務」一書中，認為學習型組織必須具備五項修練，包括：改善心智模式、自我超越、共同願景、系統思考，以及：
(A)官僚體制 (B)績效評估 (C)團隊學習 (D)品質管理
- (C) 20 下列關於政策行銷的論述，何者錯誤？
(A)政策行銷不只是一種組織管理的作為，也是管理公共議程的專業
(B)政策行銷是一種創造公共價值的政治管理
(C)政策行銷最核心的目的是充分掌控媒體使其為政治目的服務
(D)政策行銷是建構政策支持社群的活動
- (B) 21 政府部門的人力資源管理，強調以成績、能力及績效，作為公務人員任用、俸給、升遷的標準，實行用人唯賢的原則，而非用人唯親，不以親疏、黨派、個人或家庭背景等因素來評價公務人員，此種稱為：
(A)獨裁主義 (B)功績主義 (C)政治任命 (D)保守主義
- (C) 22 下列關於利益團體影響民意的敘述何者錯誤？
(A)對相關議題政府機關表達關切 (B)試圖對民意代表施加壓力
(C)傾向直接取得決策權力 (D)與其他相關利益團體結盟
- (D) 23 從府際關係的角度，政府與部門之間的關係構成完整的分工體系，行政院與高雄市政府之間的組織關係屬於下列那一種？
(A)部際水平關係 (B)部際垂直關係 (C)府際平行關係 (D)府際垂直關係
- (B) 24 若希望促進政府與第三部門的協調合作，下列何者不是優先發展的事項？
(A)建立資訊交換系統 (B)發展多元競爭的關係 (C)建立問題解決機制 (D)建立責信評量制度
- (B) 25 下列有關「審慎思辯民調」的敘述，何者錯誤？
(A)重視平等參與 (B)減少決策程序成本 (C)減少理性無知 (D)直接民主

【版權所有，重製必究！】