

104 年公務人員普通考試試題

類 科：一般行政

科 目：公共管理概要

甲、申論題部份：

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。

【擬答】：

(一)非營利組織與營利組織行銷的差異

非營利組織的行銷似乎與營利組織相近，但實際上兩者在目標、內容、過程與績效評估上有極大不同。分析說明如下：

1.行銷內容不同

(1)非營利組織：關心的是人、理念、價值和服務等無形非實體的產品。

(2)營利組織：關心以金錢交換有形的財貨和服務。

2.行銷目標不同：

(1)非營利組織：追求「公益使命」為導向。

(2)營利組織：追求「利潤極大化」為導向。

3.行銷顧客不同：

(1)非營利組織：經濟弱勢者，典型顧客為個案、志工和捐贈者。

(2)營利組織：潛在可獲利的市場，典型顧客以標的顧客為主。

4.行銷資源來源不同：

(1)非營利組織：資源來自多元顧客（政府、志工、捐贈者），受社會的審查度較高，且需建立更高的責信。

(2)營利組織：資源來自顧客，須建立商譽或品牌，唯受社會的審查度相對較低。

5.行銷績效評估不同：

(1)非營利組織：成效很難標準化、品質也很難保證，且不易被衡量。

(2)營利組織：效益能從產品中看出，且易於被衡量。

(二)非營利組織行銷的困難

1.消費者特性難以掌握且資料取得不易

由於 NPO 消費者的特性、行為與觀點的相關資訊缺乏，一般難以取得可靠的資料作為行銷研究的基礎。

2.產品是無形的，且無法快速依照消費者的要求改善

NPO 的產品服務是無形的，很難配合消費者的需求加以改善，只能希望消費者逐步接受相關產品與服務。

3.消費者無法在消費後得到顯而易見的利益

個人犧牲的結果對消費者本身並無益處而且益處往往歸給其他不相干者，亦即消費者在消費後所得到的好處並不明顯。

(三)以慈濟為例加以說明

1.服務行銷：慈濟志業社會服務工作的推廣與進行。

2.理念行銷：慈濟四大志業的理想與實踐。

3.組織行銷：慈濟爭取捐款者、參與者與志工認同、捐款與服務提供所做的行銷努力。

4.人物行銷：慈濟人的形象與聲望塑造，將證嚴法師與組織本身結合，以協助達成組織目標。

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。

【擬答】：

(一)府際關係的意涵：

1.府際關係指不同層級政府去發展和執行公共政策時所形成複雜的和互賴的關係，需要各

公職王歷屆試題 (104 高普考)

級政府間的尊重、合作夥伴關係的建立以及互惠精神的培養。

2. 府際關係泛指上下層級政府間、平行政府間或不相隸屬層級不同政府間，為解決共同問題或行政權力運作時互動之後所產生的垂直或水平關係，因此府際關係的問題涉及上下政府關係的問題與平行政府關係的問題。

(二) 府際互動過程中發生衝突的根源

1. 權力不對等：

以我國中央集權的型態為例，中央挾其行政權、人事權及財政權的優勢，常常干預並支配地方政府的事務，同時主導跨層級政府事務的解決。

2. 資源不對稱：

由於中央政府在財政收入、人才、資訊等方面，均較地方政府或其他平行政府占有優勢，因此對於跨域問題的協商解決，未能以對等地位合作解決。

3. 本位主義作祟：

各級政府普遍存在本位主義的心理，在保護自己、為本身權益著想的驅使下，對於跨域問題的解決，彼此不易捐棄成見，共謀對策。

4. 權責劃分不清：

由於法令規章的體系繁雜紊亂，常導致府際間的權責劃分不清或是權責分散、各自為政，而無法有效解決跨域問題。

(三) 府際關係衝突問題的改進之道：

1. 明確劃分權責，一切依法行政。

2. 尊重地方自治權的行使。

3. 建立夥伴關係，採行合產作為：對某些共同性事務，可建立「夥伴關係」，採取合產的具體作為，充裕經費來源，同蒙其利。

4. 培養「行政一體」的文化：整個政府的運作是一體的，為人民服務的目標是一樣的，所以在面對共同問題處理及日常行政運作時，所有類型的政府均應拋棄本位主義的觀念，開誠布公，共同解決問題。

5. 設立溝通聯繫機制，化解誤會歧見。

6. 善用府際管理，暢順府際關係。

乙、測驗題部份：

(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，以公共利益的目的，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,有人稱其是修正新泰勒主義,其意旨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,其主要意涵是只進行預算決策時,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,還有哪一項?
(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:

公職王歷屆試題 (104 高普考)

- (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

公
職
王