

# 慈湖大溪陵寢管理處與駐地社區公共關係之研究

丁建明、徐東海；汪睿祥

E-mail: 9315913@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

中文摘要 本研究旨在探討慈湖大溪陵寢管理處對駐地社區公共關係之研究，主要採用訪談法，並以自編之訪談題綱為工具，進行深入的訪談，以陵管處內部員工、大溪民意首長、議員、謁陵來賓、社區居民及社區利益團體等20名為研究對象，並將訪談資料經編號、編碼、分析探討發現出以下幾點結論：一、陵管處每位內部員工，均有意願成為「全員公關」的一員。二、陵管處受眾對象均肯定目前的公關成果，但也都還有所期待，尤其是對「限建」及「管制區」解除的期待。三、陵管處公眾對象，偏向團體機關，較忽略個人。四、陵管處配合政府推行公共政策，陵管處未能獲取效益。五、未曾到過陵管處公眾仍覺得神秘與威嚴，顯現傳播有待加強。六、對陵管處未來「法制化」的管理歸屬，以文建會為多數人期待。根據上述結論，本研究提出下列建議：一、推動公共關係應更主動積極。二、對外傳播應積極且多元化。三、應檢討縮小「管制區」範圍及協助解決「限建」問題。四、與社區公共事務應「說清楚、講明白」。五、與利益團體，應互動形成一定規則共識。六、開放社區居民時間。七、增加陵管處現行功能，以擴增公共關係層面。八、加強與公部門橫向連繫。關鍵字：陵管處，公共關係，社區居民

關鍵詞：陵管處；公共關係；社區居民

## 目錄

目錄封面內頁簽名頁授權書	iii	中文摘		
要	v	英文摘要	vi	誌
謝	viii	目錄	ix	圖目
錄	xi	表目錄	xii	第一章
緒論 第一節 研究動機	01	第二節 研究目的	03	第三節 研究問題
背景	03	第二章 文獻探討 第一節 公共關係理論探討	10	第二節 社區公共關係
理論探討	32	第三節 國內非營利機構之社區關係作法	43	第四節 內部公眾-員工關係協
調	48	第五節 陵管處現行公共關係	58	第三章 研究方法 第一節 研究設計與架
構	61	第二節 研究問題	66	第三節 研究者角
色	66	第四節 受訪者基本資料	67	第五節 研究工
具	69	第六節 資料處理與分析	71	第七節 研究限
制	73	第四章 訪談分析與討論 第一節 推動「社區公共關係」執行現況檢視	74	第二節 陵
管處推動之「公共關係」的成果與受眾滿意度	78	第三節 陵管處配合地方政府政策執行	87	第四節 陵管處法制化後，將會有那些公關的問題待解決
情形	87	第四節 陵管處法制化後，將會有那些公關的問題待解決	94	第五章 結論 第一
節 結論	98	第二節 建議	101	第三節 研究的未來展望與
反省	105	參考文獻	106	附錄一：訪談大
綱	114	附錄二：受訪談人員名冊	118	附錄三：訪談紀
要及編碼	119	圖目錄 圖1-1慈湖大溪陵寢管理處任務編組系統表	09	圖2-1公眾
態度方程式	11	圖2-2公共關係：圖示定義	14	圖2-3公共關係的
基礎	15	圖2-4公共關係的基本結構	30	圖2-5研究流程
圖	65	表目錄 表1-1慈湖大溪陵寢管處近十年謁陵人數統計表	07	表2-1公共關
係原則	27	表2-2社區的需求	34	表3-1本研究訪談
過程及注意事項	64			

## 參考文獻

參考文獻【中文部份】1. 王洪鈞(78)。《公共關係》。台北:華視出版社。2. 王鳳璋、方宏進(1980)，《公共關係實務》，台北:書泉。3. 丹尼斯·威爾科克斯等(民81)，《公共關係的戰略與戰術》。中國大陸:解放軍出版社。4. 孔誠志、臧國仁等(民77)。《公關手冊》。台北:商周文化事業股份有限公司。5. 中華民國總統府網站；歷任總統簡介 <http://www.president.gov.tw/>，民九十二年十月十日上網。6. 白秀雄等著(民67)，《現代社會學》，台北:華泰書局。7. 弗電齊爾·穆爾等(民79)，《公共關係學》，中國大陸:中國人

民大學出版社。8. 朱斌妤 (民85a), 衝突管理與環境調處, 高雄社會季刊。9. 程成 (民91-12-16), <江蘇商報>。10. 汪明生 (民81), 《環境決策與管理》, 高雄:復文書局。11. 汪明生 (民87), 《公共倫理與衝突管理》, 國立中山大學公共事務管理研究所。12. 汪明生 (民82), <社區知曉與風險溝通 風險溝通的指導方針>, 中山大學。13. 李義男 (民84)。《學校公共關係的理論與實務》。台北:五南圖書出版公司。14. 李瞻 (民81)。《政府公共關係》。台北:理論與政策出版社。15. 林政則 (民77)。《談學校與社區關係》, 國民大會憲政研討委員會年刊, (150-161)。16. 林慶翰 (民81)。《公共關係的真諦》。人事管理, 29, 頁4-14。17. 林靜伶、吳宜蓁、黃懿慧 (民85)。《公共關係》。國立空中大學。18. 林振春(2000), <學校與社區結合的模式與可行的作法>, 教師天地, 108, 8-14。19. 林新發、謝文全、張德瑞、張明輝 (民87)。《教育行政》學。國立空中大學。20. 林建煌 (民89)。《行銷管理》。台北:智勝文化事業公司。21. 林瑞欽 (民89)。社區意識的概念、測量與提振策略。載於林瑞欽主編, 新台灣社會發展學術叢書 (1) 社區篇 (頁13-41)。台北允晨出版社。22. 居延安 (民90)。《公共關係學》。上海:復旦大學出版社, 第二版。23. 明安香 (民84)。《公共關係學》。台北:博遠出版社。24. 周淑玲 (民81)。<教育行政機關推展公共關係之研究>。教育資料文摘, 178, 頁124-149。25. 姚惠忠 (民92), <公關的WHATS原則>。第四屆工業關係管理本質與企業研討會。26. 唐棣 (民83), <美軍公共事務工作的理念與做法>, 復興崗學報第53期, 頁183?200。27. 唐棣 (民85), <公共事務的發展與作法>, 復興崗學報第58期, 頁163?174。28. 高青愿 (民88), 《高青愿咖啡時間》。台北:商訊文化事業股份有限公司。29. 徐震 (民83), 《社區與社區發展》, 台北:正中書局。30. 陶蕃瀛(1993), 試論博物館的社區居民參與, 博物館學季刊, 7(2), 9-15。31. 陶蕃瀛(1992), 《社區發展實務之研究》, 台北:力行。32. 孫秀蕙 (民89)。《公共關係:理論、策略與研究實務》。台北:正中書局。33. 陳明杰譯 (David W. Wragg) (民87)。《公共關係》。台北:前程企業管理公司。34. 陳雨鑫 (民84)。《公關贏家》。台北:平氏出版有限公司。35. 陳德禹、吳定、張潤書、賴維堯 (民84)。《行政學》。國立空中大學。36. 陳幸仁 (民85)。<重視學校公共關係之推展----從系統理論談起>。國教月刊, 43, 頁34-39。37. 陳韻如 (民82)。<國民中學公共關係推展之理論與實務研究>。教育資料文摘, 190, 頁155-169。38. 陳慧玲 (民82)。<國民小學推展學校公共關係之理論與實務研究>。初等教育學報, 5, 頁203-242。39. 陳慧玲 (民80)。《國民小學推展學校公共關係之模式與策略》。現代教育, 6, 頁89-102。40. 陳金美、陳金龍 (民82), 《現代公共關係實務》。長沙:湖南師範大學出版社。41. 陸炳文 (民81)。《公關與危機處理》。台北:南海圖書文具有限公司, 三版三刷。42. 梁吳蓓琳 (民84)。《新公關時代》。台北:方智出版社股有限公司, 初版二刷。43. 彭向剛 (民89)。《公共關係學》。中國大陸:吉林大學出版社, 初版一刷。44. 彭富雄 (民73)。《公共關係管理功能論》。台北:三民書局。45. 郭芳芳 (民90)。《公共關係學教程》。中國大陸:上海財經大學出版社, 初版一刷。46. 黃正治(民84), <國民小學參與社區發展工作之主要途徑, 成人教育輔導季刊>, 2, 50-57。47. 黃深勳、鄭自隆、孫秀蕙、王方平 (民86)。《企業公共關係》。國立空大學。48. 黃瑞琴 (民90)。《質的教育研究方法》。台北:心理出版社股份有限公司。49. 黃瓊慧 (民91)。<國民小學公共關係之研究----以個案學校為例>。國立臺東師範學院教育研究所碩士論文, 未出版。50. 湯濱 (民80)。《有效公共關係》。台北:五南圖書出版公司。51. 單振運 (90)。《新編公共關係學》。中國大陸:中國審計出版社 中國社會出版社。52. 楊乃藩 (民73)。《公共關係》。台北:允晨文化實業股份有限公司。53. 張在山 (民89)。《公共關係學》。台北:五南圖書出版公司, 二版二刷。54. 張明文 (民87)。<國民中小學公共關係研究-----以桃園縣為例>。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文, 未出版。55. 張淑美 (民84)。<高雄市國民小學輔導工作「公共關係」「家庭訪談」實施狀況之調查研究>。教育學刊, 11, 頁317-349。56. 斯科特·卡特利普 (民77), 《有效公共關係》, 中國大陸:中國財政經濟出版社, 第九頁。57. 趙嬰 (民88)。《公共關係》。台北:五南圖書出版公司, 二版六刷。58. 莊蕙華 (民90)。<天使之歌---一個國小班級家長義工對之研究>。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。未出版。59. 劉昊洲 (民87)。《談公共關係》。人力發展, 50, 頁21-26。60. 蔡美瑛 (民88)。《公共關係 理論與實務》。台北:亞太圖書出版社。61. 蔡培村(民87), 《學校經營與管理》, 台北:麗文。62. 蔡松齡 (民88)。《公關趨勢》。台北:遠流出版事業股份有限公司。63. 鄭自隆、黃深勳、孫秀蕙、王方平(1997), 《企業公共關係》, 台北:國立空中大學。64. 蔡進雄 (民87)。《組織危機管理策略》。人力發展, 57, 頁52-59。65. 謝文全 (民82)。<教職員考績制度探討。教師天地雙月刊>, 64期, 32?36頁。66. 鍾蔚起 (民81)。<高雄市中學校輔導工作公共關係實施現況調查>。輔導月刊, 28, 頁38-42。67. 鍾宜玲 (民86)。<一個社會科學教學小組之行動研究:教師之經驗分享與教學反省>。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。未出版。68. 韓慈穎 (民89)。<台北市政府推展市民公共關係之研究>。國立台灣大學政治學研究所碩士論文, 未出版。69. 羅伯特·L·狄思達 (民78), 公《共關係手冊》, 大陸:社會科學文獻出版社。【英文部分】1.Bowman Peter A. (1995), The role of facilitator in community relations, University of Houston. 2.Cutlip, S. M., Center, A. and Broom, G. (1994). Effective public relations. 7th ed, Englewood Cliffs, N. J.:Prentice Hall. 3.Canfield, B. R., & Moore, H. F. (1976). Public relations:principles, cases and problems. Richard D. Irwin, Inc 4.Donald R. Cooper & Pamela S. Schindler (2001) .Research Methods.McGraw-Hill International Edition, Statistics and Probability 5. Grunig J. E. & Hunt T. T.1984, Management Public Relations. N. Y.:Holt Rinehart and Winston. Hansmann 6. James. E.G., & Todd H. (1984). Managing public relations. New York: Holt, Rinehart and Winston. 7. Koch, A. (1981). On the street where you live. Going public, March 52. 8. Kinderd, L. W., Bagin, D. & Gallagher, D. R. (1984). The school and community relations. 3rd ed, Englewood Cliffs, N. J.:Prentice Hall. 9.Kruckbeberg, D., & Starck, K. (1988). Public relations and community:a reconstructed theory. New York:Praeger. 10.Nussbaum, C. A. (1981). Effect of a community educational component on parental perceptions of the school. The Annual Meeting of the American Educational Research Association. April 13-17. Los Angeles, CA. 11. Peak, W. J. (1983). Lesly 's Public Relations Handbook. 3rd ed, Englewood Cliffs, N. J.:Prentice Hall. 12.Saxe, R. & Havighurst, R. J.(1975). School-community interaction. Berkeley, Calif:McCutehan. 13. Series, 7ED. Rubin, Allen & Babbie Earl R.1993, Research Methods for Social Work (2nd ed. ) . Pacific Grove, CA:Brooks/Cole. 14. Seitel, F. P. (1998). The practice of public relations . 7th ed, Englewood Cliffs, N. J.:Prentice Hall.