

99年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：40160

全一張
(正面)

等 別：四等考試

類 科：一般行政

科 目：公共管理概要

考試時間：1小時30分

座號：_____

※注意：禁止使用電子計算器。

甲、申論題部分：(50分)

- (一)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在申論試卷上，於本試題上作答者，不予計分。
(二)請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

一、「使用者付費」是將市場機制應用在公部門的典型策略，請舉例說明此一策略在政策設計時應該考慮的因素與限制。(25分)

二、試述政府機關進行媒體行銷的原則、倫理與運作方式，並舉例說明之。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：6401

- (一)本測驗試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
(二)共25題，每題2分，須用2B鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題或申論試卷上作答者，不予計分。

- A 1 霍桑實驗研究興起的重要學派為何？
(A)人群關係學派 (B)科學管理學派 (C)權變理論學派 (D)官僚體制學派
- D 2 下列有關公共管理特質的相關敘述，何者是不當的？
(A)主張將私部門管理手段運用於公部門上 (B)主張吸收公共行政與政策執行的內涵
(C)主張兼顧內部與外部環境的關係 (D)主張將公共服務全面市場化
- A 3 公共管理學者凱德爾(Donald F. Kettl)認為以韋伯(M. Weber)為主體的官僚典範沒落了，過去政府機關是唯一的「生產者」的社會，已為何種取向的社會所取代？
(A)消費者社會 (B)銷售者社會 (C)功利者社會 (D)侵略者社會
- D 4 下列何者不屬於「民營化」的經濟論點？
(A)減少交叉補貼 (B)刺激市場競爭
(C)出售公共事業獲利以利減稅 (D)增加政府借貸需求
- C 5 下列何者屬於電子民主的範例？
(A)網路報稅 (B)無線寬頻上網設施 (C)首長電子信箱 (D)擴大數位落差
- D 6 下列何者與「跨域管理」試圖革除的問題最密切相關？
(A)契約主義 (B)犬儒主義 (C)形式主義 (D)本位主義
- A 7 根據我國公民投票法的規定，下列何者可作為公民投票之提案？
(A)娼妓合法化 (B)增加國防預算 (C)台塑是否投資廈門 (D)行政院長的任命
- C 8 非常贊成和非常不贊成某一政策議題的兩造人數極多，而採中立、贊成或不贊成者較少，這一種民意類型稱為：
(A)多數中立型 (B)極偏一方型 (C)偏執兩極型 (D)溫和一方型
- A 9 美國總統傑克遜(Jackson)開啓的制度，強調以政府職位來酬庸其友人或政治支持者，此種制度稱為：
(A)分贓制 (B)功績制 (C)永業制 (D)績效制
- B 10 有關民營化的特質，下列敘述何者錯誤？
(A)民營化意味著政府角色的轉變，從實際操盤者轉變為指揮領航者
(B)民營化係市場失靈後政府不得不採取之作爲
(C)基本上係由公部門轉由私部門提供公共服務
(D)民營化依程度有別，可能是完全民營化，政府退出市場；也可能是部分民營化，政府保有某些支配力量

(請接背面)

99年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：40160

全一張
(背面)

等 別：四等考試

類 科：一般行政

科 目：公共管理概要

- C 11 根據學者布拉克與莫頓 (Blake & Mouton) 的「管理格道」(Managerial Grid) 理論，團隊式管理的特徵是：
(A)對員工關切的程度高，對生產關切的程度低 (B)對員工關切的程度低，對生產關切的程度高
(C)對員工關切的程度與對生產關切的程度皆高 (D)對員工關切的程度與對生產關切的程度皆低
- D 12 美國「政府績效與成果法」有其執行三要件，下列何者不包括在內？
(A)界定任務與所欲成果 (B)衡量績效 (C)運用績效資訊 (D)界定預算規模
- C 13 何者不屬於各國政府推動的績效管理經驗？
(A)美國的「政府績效與成果法」 (B)英國的「公民憲章」
(C)加拿大的「政府願景法」 (D)紐西蘭的「財政責任法」
- D 14 新公共管理「期望以市場機制解決官僚模式無法破解的行政問題」，因而引發一連串批評，下列何者不包括在內？
(A)行政官員與私部門可能出現相互勾結的問題 (B)得標者可能以降低公共服務品質來維護其利益
(C)監督與控制公共服務提供者的困難度增加 (D)市場機制的運用純屬於技術問題
- A 15 在政策形成時，若政府部門中下屬單位只提供對自己「有利」的資訊給上級單位，導致上級單位做出對該下屬單位「有利」的決策，此一現象可稱之為：
(A)逆向選擇 (B)道德危機 (C)目標錯置 (D)團體旨思
- D 16 政府授予民間機構經營或提供特定的公共服務，而由廠商對所提供服務的民眾收取費用，如有線電視、急診服務等，是何種民營化措施？
(A)簽約外包 (B)簽約讓渡 (C)共同生產 (D)特許權
- A 17 在顧客滿意經營策略，政府制定良好的公共政策，接下來必須從事以 ABCD 模式為基礎的四 S 服務，包括：售後服務 (After Service)、售前服務 (Before Service)、主動出擊服務 (Detective Service)，以及：
(A)顧客諮詢服務 (B)政治性服務 (C)獨裁服務 (D)國營企業壟斷服務
- B 18 政府採取集中化的電話系統，民眾只要打一通電話或到一個服務地點或面對一位代表，即可得到所需的服務，稱為：
(A)政治服務 (B)單一窗口服務 (C)特權服務 (D)貴族服務
- D 19 將市場機制引進公部門是新公共管理的重要主張，請問這是受下列何者之影響？
(A)凱因斯主義 (B)福利國家主義 (C)新公共服務理論 (D)新古典經濟理論
- A 20 下列那個名詞與非營利組織概念相類似？
(A)第三部門 (B)企業部門 (C)政府部門 (D)獨裁政府
- D 21 公、私部門管理有其異同之處，論者認為兩者的價值體系與意識型態有所差異，下列何者不是公共管理的獨特價值？
(A)公共利益 (B)分權制衡 (C)機會公平 (D)成本利潤
- B 22 「BOT」是政府與民間合作經營的模式之一，其中的 B 所指為何？
(A)最佳 (Best) (B)興建 (Build) (C)官僚 (Bureaucracy) (D)商業 (Business)
- B 23 威爾遜 (W. Wilson) 在其「行政的研究」一文中，主張的論點為：
(A)政治與行政合一論 (B)政治與行政分離論 (C)政治包含行政論 (D)政治就是行政論
- D 24 美國公共管理學者史塔寧 (Starling) 指出，公共管理與企業管理的最大差異，乃在於公共管理者必須花費較多的時間與精力在：
(A)危機管理 (B)方案管理 (C)資源管理 (D)政治管理
- D 25 非營利組織的基本功能，除了傳統的慈善、文教、醫療救助等服務性功能外，尚有一些新興的管理功能 (Filer, 1990)，下列敘述何者為非？
(A)發展公共政策 (B)監督政府
(C)促進積極的公民資格與利他主義 (D)派系政治

甲、申論題部分

一、

答：1992年Osborne與Gaebler教授所著的「新政府運動」(Reinventing Government)一書中，提出十項未來政府再造角色的大蠱，包括：催化者、社區導向、競爭性、任務導向、績效導向、顧客導向、開創進取性、前瞻性、分權式、以及市場導向，帶動了理論與實務界對企業精神政府的關注風潮。二氏於書中曾提及，企業型政府精神，不但強調財政的「必須」項目之節流，同時要求開源，並藉由使用者付費(user fees)來解決財政困境。茲依題意所示說明如下：

(一)所謂使用者付費(user payment)，最明顯的特點，係在於使用與付費間交換關係很明確，反映在運用資源時，權利和責任間的某種對應關係；廣義來說，是指所有公共支出的成本由使用者來承擔；就狹義來說，係指由使用特定公共支出的人負擔這項支出成本。因此，綜合而論，使用者付費目的在使政府所提供的有限資源與勞務，透以價制量的方式，能更經濟有效的使用。

(二)公部門在考慮使用者付費應注意因素：

1.制度公平性：

使用者付費乃為針對公共設施或服務的受益者而徵收，但倘某些的資源或服務的收費是採齊頭式平等，勢必對低所得者造成莫大衝擊。

2.徵收便利性：

費用的徵收應以使用者繳交便利為原則，不致為繳納該規費而大費周章，造成勞民傷財，引發民怨，應使徵收成本最小化。

3.法律依據性：

「依法行政」是使用者付費的依據立基，特別是牽涉到攸關民眾權利義務者，更該有明確法律規範或命令授權。

4.就民意支持面：

費用的徵收與庶民權利影響匪淺，應透過民意機關的把關，甚或舉辦公聽會或座談會共商共識，以達最貼近真實需求狀況的費率，並增加

政策正當性。

(三)使用者付費措施的限制

1.就財政負擔面：

必須考量徵收成本和負擔能力問題。倘因收費而使低所得者失去使用機會，基於社會公平正義考量，必須有相對因應措施。

2.就經濟功能面：

必須顧及公共財貨的特性，原則上只有具備可分割性和無外部性之準公共財始能適用，同時，尚得考量是否會因收費而造成資源閒置情況。

3.就專款專用面：

使用者付費既然是針對特定的公共服務所徵收之費用，其所徵收的財源應盡可能用到提高該公共服務品質的項目上，以符專款專用原則。

二、

答：「行銷」(marketing)是從私營企業的經營環境中孕育和發展出來的，因此，早期只有私營企業才會運用此工具。直至1980年代，陸續有學者進一步探討如何將行銷的原理和工具運用到政府部門及其公共服務領域，包括政府和公部門行銷，企求民眾對於政策的接受與勝出良好公眾關係。所以，依黃俊英教授看法，「政府行銷」的目的就是要運用已在私營企業和非營利組織行之有效的行銷理念和技巧來規劃和推動政府施政方案，提高政府效能和效率，滿足民眾或顧客需要，達成政府的施政目標。為進一步剖析，茲依題意說明如下：

(一)常言道：「民主政治就是民意政治。」洵是，優質的民主講求選出的決策者應履行「民意政治」，按民意來決策，而非背離民意，獨斷獨行。因此，在資訊自由化的當今社會，政府應廣泛透由媒體關係來知曉民瘼、體悟蒼生，並藉著反饋來行政策行銷與溝通，並掌握三個重要問題：第一、希望標的對象知道什麼？第二、希望標的對象相信什麼？第三、希望目標對象採取何種行為？

(二)因此，丘昌泰教授指出，藉由媒體行銷必須掌握以下五原則：

1.與閱聽人建立關係：

在政府行銷活動中，公共組織為了長期行銷服務，必須與消費者建立密切關係互動，以獲取長期支持。

2. 影響閱聽人的行為：

政府行銷不只是一要影響閱聽人的認知或態度，更要藉著傳播的努力讓消費者有所回應，採取正面行動。

3. 運用各種管道進行宣導：

由於媒體多元化，為避免單一選擇固定媒體，多元化的行銷是非常重要的。諸如透過網路行銷、微網誌、部落格、facebook、Twitter 等等，都可達成宣傳效果。

4. 達到訊息一致性：

無論主事者是用何種行銷媒介，都應要求訊息的一致性，如此方便閱聽人能累積片斷訊息，深植腦海中。

5. 以同理心看待事情：

行銷職司者應盡量避免用獨斷偏聽式的單眼視框由上而下的硬塞，反而應該多運用「複眼思考」(all seeing eye)的全局思考模式，廣泛了解民意心中想什麼，再制定行銷方法，進行政策訴求。

(三)然而，政府在進行媒體行銷的過程中，亦不能單憑想望、恣意而為，仍須恪遵以下倫理方針：

1. 以價值為說服：

價值本是人類行為領航的指針，引領大眾透視問題情境，認定那些作為或不作為行為是可以接受，那些並不被認同，俾以提供人們選擇的基礎。職是，價值本身具資訊性、引導性的效應，並有能力扮演行動載體的角色，從中支撐人類採取必要行動的心理能源。

2. 彰顯民主價值：

政府行銷為政策領域中重要的一環，不能規避民主的規範，不僅要求主權者在從事行銷過程中要講求理性，更要透過媒體與行銷對象（顧客）進行開誠布公對話，解開他們的疑惑，而非抱持著「民可使由之，不可使之知」的愚民態度。

3. 積極主動聯繫：

政策掌理者應與媒體保持良好公共關係，維持相當程度友好態度，並主動通知媒體發布訊息及資訊內容，而非消極被動回應，俾求能正確傳遞行銷內容，已資達成政策目標。

4. 避免注意赤字：

政策領導人為求政策行銷的順利，在行銷與訊息反饋過程中，應避免有以下注意赤字的出現：第一、無法正確感知內外環境的變化；第二、政治體系不能對所安排的各項信號或指標的變化，適時由主事者敏感到民怨的所在；第三、不識問題的嚴重性，失去減輕問題壓力的機會。

(四)政府媒體行銷做法如下：

1. 網路社群互動：

當今網路影響效力無遠佛屆，能藉此來達成線上電子治理，透由網路社群的多元化，和遠端與異地的公民進行政策宣導行銷，進行互動對話，達成零時差的治理。

2. 媒體廣告：

政府為達行銷目的，在擬議相關議題後，可透過諸如電視、廣播、報章雜誌、網路、手機等面向，多方進行廣告刊登，吸引民眾注意與引發好奇心，並進一步使其留下印象與了解。

3. 首長上媒體說明：

面對爭議性政策，為消除人民對政策的疑惑，增進相對信賴感，首長或可經由上廣播、電視現場節目，或可藉由參加審議會、辯論會、座談會，直接向社會說明，俾使大眾順服。

4. 活動的舉辦：

政策主理人為推廣某項政策與公告周知，或可透過各種類型活動的舉辦，諸如馬拉松路跑、園遊會、演講、演唱會、有獎徵答等，吸引媒體的造訪與宣傳，從中傳達所要表達之政策與理念。

乙、測驗題部分

1. 霍桑研究是一系列對工人在改善各種條件下（薪酬、照明條件、工間休息等）其生產效率變化情況的研究，

但在一段時間後發現，這些條件的改善並未對生產效率上升產生明顯效果，有些甚至回到初始的狀況，這個現象在單個工人以及群體測試中都存在。

2.公共管理的手段或為撤資、委託、替代等市場民營化，然而，政府的本質核心為公共性，可交給市場經營的項目大都是例行性、作業性的、非管制性的公共服務，涉及有關公共利益的部分，像是國防、外交、司法、主權等等核心領域，尚不適合由私部門來提供。

3.當今社會正由「生產者社會」進入到「消費者社會」。在「消費者社會」中，穩定、持久的工作生涯不再是普遍可及的選項，因為在這消費者社會當中，「彈性」成為一種趨勢，就業也不再有任何持久的保障，工作生涯也因此不是唯一的自我認同建構的來源，甚至何謂消費者社會所認同的白領工作意義，都富有「彈性」的意涵。

4.依 Savas 指出，民營化的核心價值為：鼓勵市場與自願性組織提供服務、替代系統的建立、利用使用者付費、增加市場競爭機制。換句話說，民營化旨在把業務向外釋放，減輕政府負擔，而非讓政府去承載更多的借貸負荷。

5.電子民主是利用電子媒介的科技進展，使一國之內的公民們能克服時空障礙，既增加接觸與政治事務相關資訊的機會，也提高公民政治參與，提出議題以發展討論，並發生互動對話的意願。

其運作方式有如：首長信箱、市民論壇、線上公聽會、視訊會議、電子創制與複決等等。

6.「跨域管理」愈來愈重要的原因是，人民對於服務品質的重視、政府應尊重市場機制的強調，以及賦予地方或社區更大的活力使然，地方政府不能再單打獨鬥，部門之間合作關係應密切互動，尤其是地方與地方之間的合作聯盟關係。而且，地方區域之間的經濟發展恆有不均衡的現象，更須透過地方政府之間的通力合作，共同解決居民就業、交通與垃圾處理等問題

7.公民投票本為針對政府政策或法案進行創制或複決，包括法律之複決、立法原則之創制、重大政策之創制或複決、憲法修正案之複決。惟依公民投票法規定，

有關預算、租稅、投資、薪俸及人事事項不得作為公民投票之提案。因此，本題中(B)、(D)為預算與人事，不得為公投標的，而(C)為私部門事務，亦不得為表決對象。

8.一項議題之贊成與反對意見居高且相當時，其民意則為兩極化之取向，政府泰半不敢貿然舉動，深怕引發民意的反撲。

9.分贓制始於傑克遜總統，係指政府公職的取予係基於政黨勢力、名位財勢及人情因素之考慮，而非依據學識與才能。

10.民營化最早為彼得杜拉克在 1969 年《斷續的年代》一書中提出，並為柴契爾夫人首付諸實現。民營化奠基於市場失靈、志願部門失靈、組織失效理論、政府失靈理論等，最主要目的在於改善公共服務品質與縮小政府活動範圍，政府角色由操槳者變為導航者，透過撤資、委託、替代等方式運作。其中，在撤資途徑，透過出售、無償移轉、清理結算方式達成，政府扮演畢其功於一役角色；而在委託、替代途徑，政府雖有將公共服務委外給民間，但仍扮演持續運作角色。

11.布拉克 (Blake) 與毛頓 (Mouton) 的管理格道 (Managerial Grid) 理論，是以管理者對於關心產量、關心員工等兩個面向的程度，做交叉分析，每個面向依高低程度再分為九種，由此而發展出八十一種 (9X9) 的可能組合管理格道。其中最值得注意的五種類型為：

- (1)無為式管理 (無為型)：對員工與對工作關心程度皆低。
- (2)權威服從式 (業績中心型)：高度關心工作，低度關心員工。
- (3)鄉村俱樂部型 (懷柔型)：低度關心工作，高度關心員工。
- (4)組織人式管理 (中庸型)：中度關心工作與員工。
- (5)團隊式管理 (理想型)：高度關心工作與員工。

12.美國政府績效及成果法 (Government Performance and Results Act, GPRA) 主要實行步驟有三：第一、定義任務與預期達到之成果；第二、績效評估；第三、善用績效成果資訊。

13. 績效管理系統起源於 1990 年代的澳洲、紐西蘭、美國和英國相繼採用，包括美國 1993 年的《政府績效與成果法》、2001 年的「總統管理議題」，英國的「續階計劃」、「公民憲章」、「財務管理法」，澳大利亞「計劃管理與預算」，以及紐西蘭的「財政法」，目的皆在利用績效資訊以提升行政效率、透明與課責度。
14. 依 Hughes 等人的指出，新公共管理遭到的批評包括：第一、管理主義的意識型態：管理主義只是一時的流行，都曾在傳統公共行政失敗過，如設計計劃預算、零基預算與目標管理，都是失敗實驗的典型；第二、以私部門為管理的基礎問題：私部門強調設計清楚的目標，建立績效衡量標準，但公部門目標很難明確清楚界定，更遑論衡量績效；第三、消費主義的限制：公共管理主張要盡量以顧客為導向，以服務廣大公民，但公部門還有政治過程的轉換，會產生政治參與和代表性問題；第四、利益衝突的問題：公共管理的企業精神引入私部門提供公共服務，倘未有明確規範，將導致雙邊利益掛鉤情事；第五、課責的困難性：諸多業務民營化或私營化後，原由民意機關監督部分也隨之免除，將導至缺乏公共監督，有透明度不足之虞的問題產生。
15. 在資訊不對稱的環境下，行動者會主要以兩種主要方式表現出來，以求對自身有利的情境：一為逆向選擇 (adverse selection)：係在資訊不對稱情形下，交易的一方擁有較優越資訊，作出對自己有利的選擇，而損害另一方的利益。二為道德危機 (moral crisis)：在資訊不對稱情形下，交易的一方在簽約之後改變行為，影響事件發生機率，傷害另一方的福利。
16. 一般來說，民營化的委託外包模式包括以下幾種類型：第一、簽約外包：係指政府將部分或所有服務或財貨委託民間生產；第二、特許權：政府授與私部門特許權，而由私部門提供如電力、水力等服務，但政府保留「價格率之標準權」，費用的支付以使用者為原則；第三、補助制：政府透過免稅、低率貸款、直接補助方式，以形成誘因操作，使私人提供公共服務；第四、抵用券：政府核發給有資格的民眾，指定消費某項產品，但民眾可自由選擇供應者。
17. 積極推動客滿意經營的 ABCD 模式的四 S 服務：
(1) 售後服務 (After Service)。
(2) 售前服務 (Before Service)。
(3) 顧客諮詢服務 (Consultant Service)。
(4) 主動出擊服務 (Detective Service)。
18. 「單一窗口服務」是政府再造具體化行動，讓民眾洽辦公務時，只要在單一個窗口交件，就能獲得全程親切且有效的服務。
19. 古典經濟學主張政府角色與權力的縮減，可解決福利國家失靈所帶來的政府財政與制度問題，強調「個人自由」、「自由經濟」及「有限政府」，其主張「市場動力的極大化，政府角色的極小化」、「小而美政府」、「政府權力下放民間」。
20. 非營利組織的名稱包括「公益團體」、「第三部門」、「公益組織」、「志願組織」、「免稅組織」、「非政府組織」。
21. 公共管理與企業管理的相似處在於：組織設計、稀少資源的配置、組織成員的管理等，同時，也都希望提升服務效率與品質。然而，公共管理的「公共性」是其核心特質，包括恪遵憲法規範、公共利益中心、部分市場制約、服從政治主權。因此，兩者也在不少地方相異，像是說公共管理追求公平正義，企業管理追求營業利潤；前者強調依法行政，相互制衡，企業管理主張個人領導，策略行動；前者以公共為目標，後者以私人利益為導向。
22. BOT 係指民間興建營運後轉移模式，為興建 (Build)、營運 (Operate)、移轉 (Transfer) 三字的縮寫。
23. 威爾遜在 1887 年寫了一篇文章《行政的研究》，當中他主張五個概念：第一、將政治與公共行政分離，即行政之運作應不受政治之干涉；第二、行憲比制憲困難；第三、以商業的角度來考慮政府的問題，即政府應向企業學習如何有效管理；第四、分析比較政治與私人企業和政治計畫間的關係；第五、藉由訓練公務員並提升他們的素質來提高行政的有效程度。
24. 史塔寧在 1998 年出版的《公部門管理》一書中，將公共管理的範圍區分為政治管理（如政治關係、府際關

係)、方案管理(如政策規劃與執行)、資源管理(如人力與財務),其中,以政治管理所耗時間為最大。

25.據 Filer 指出,非營利組織的基本功能,除了傳統的慈善、文教、醫療、救助等服務工作外,還有一些新興的公共服務功能,包括:第一、發展公共政策:運用影響力,塑造政府的決策,對於長程政策,持續地進行研究與分析,創造新觀點與新視野;第二、監督政府:不斷地提醒政府與公民,使政府與公民均盡到其責任,更關心和投入公共事務的參與及廉政工作;第三、監督市場:扮演市場的超然監督者,甚至還可以提供市場之外的選擇方案,提供更高品質的產品給社會;第四、促進積極的公民資格與利他主義:非營利組織最重要的功能,不在做了多少的慈善或活動,而是提供了更多的參與機會。

鼎文公職
版權所有