

101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、請論述資訊通訊科技的變遷對官僚體制的衝擊，並請舉實例說明之。(25分)
二、有關績效指標之類型，有「四 E：Economy、Efficiency、Effectiveness、Equity」的說法，試說明其內涵為何？(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

- (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。

- D 1 下列何者不屬公共管理的理念？
(A)公共管理倡議師法企業 (businesslike)
(B)公共管理認為行政人員不應只是照章行事的公經理人 (public manager)
(C)公共管理根源於威爾遜 (Woodrow Wilson) 撰述之〈行政研究〉(The Study of Administration) 一文，但並未排斥政治系絡
(D)公共管理的支持者認為影響組織績效的核心因素只在於管理者的行為模式
- D 2 新右派公共管理主張應將政府之「購買者」與「供給者」二種角色分離，主要是為避免下列那一種問題？
(A)浪費公帑 (B)缺乏資源 (C)法治不彰 (D)立場不公
- A 3 公共管理的「P 途徑」是指：
(A)政策途徑 (B)規劃途徑 (C)企業途徑 (D)公共途徑
- C 4 根據羅聖朋 (D. Rosenbloom) 的見解，下列那一種分析途徑強調「代表性」、「回應性」以及「責任性」作為公共行政主要價值？
(A)管理途徑 (B)社會途徑 (C)政治途徑 (D)法律途徑
- D 5 民國 99 年，行政院組織法修正通過行政院新組織包括十四部、八會、三個獨立機關等，其中之三個獨立機關包括：中央選舉委員會、公平交易委員會以及：
(A)大陸委員會 (B)金融監督管理委員會 (C)國家發展委員會 (D)國家通訊傳播委員會
- B 6 學者羅茲 (R. A. Rhodes) 將何者視為是科層與市場之外的第三種治理結構？
(A)行政法人 (B)網絡 (C)志願部門 (D)公民社會
- C 7 下列那一個組合和目標管理的內涵最為相關？①目標設定 ②選才 ③預算 ④回饋 ⑤自主性 ⑥組織精簡 ⑦獎償 ⑧信任
(A)①②③④ (B)①③④⑥ (C)①③⑤⑦ (D)①⑤⑥⑧
- B 8 學者布蘭查 (Ken Blanchard) 認為一個高績效團隊必須具備 PERFORM 的七項特質，關於英文字母及其代表涵義，下列敘述何者錯誤？
(A) P：Purpose 建立明確的團隊目標 (B) R：Report 隨時向上級報告
(C) F：Flexibility 保持彈性開放 (D) E：Empowerment 授權賦能
- B 9 標竿學習由於側重持續改善品質、提升顧客滿意度及員工參與，故與下列何種管理方式最有高度相關？
(A)目標管理 (B)全面品質管理 (C)流程再造管理 (D)人群關係管理
- D 10 組織在進行標竿學習時，必須瞭解組織本身和學習標竿之間的何種差異？
(A)待遇落差 (B)產業落差 (C)數位落差 (D)績效落差
- C 11 當企業或政府部門存在作假帳、貪污舞弊等情事時，最迫切需要從事何種管理？
(A)全面品質管理 (B)全面績效管理 (C)全面倫理管理 (D)全面知識管理

(請接背面)

101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 12 有關後官僚主義的敘述，下列何者正確？
(A)厲行層級節制 (B)強調權責歸屬 (C)追求公民價值 (D)嚴格控管成本
- B 13 在政府服務品質獎中，訂有「民眾滿意度」和「民眾意見處理有效性」等評核項目，這樣的設計是為滿足下列何種管理理念所提出的對應作法？
(A)標竿學習 (B)顧客關係管理 (C)目標管理 (D)知識管理
- C 14 有關危機的情境監測系統的敘述，下列何者錯誤？
(A)成員應具備特有的監控技術以及溝通網路 (B)屬於危機發生時之建制與活動
(C)負責分配資源 (D)負責追蹤危機情報
- C 15 策略規劃的議題具有三種屬性，下列何者不在其中？
(A)稀少性 (B)重大性 (C)例行性 (D)前導性
- C 16 有關策略性人力資源管理應具備之要素敘述，下列何者錯誤？
(A)組織員工應視為達成組織競爭優勢的策略性資源 (B)人力資源管理的活動與政策應配合組織的策略
(C)人事管理與設計應完全建立在新僱政策與人力策略上 (D)運用規劃方法
- D 17 電子化政府的發展，根據民眾被允許互動的程度，特別是網頁上的互動，可以分為四個階段，對於「交易」階段的描述，下列何者最正確？
(A)透過網站以被動的方式提供資訊，方便外部使用者利用
(B)藉由網路技術，讓以往由公務員負責處理的服務事項，變成以網站為基礎的自助式服務
(C)讓網站成為雙向溝通的工具，允許公民提供關於他們的新資訊
(D)入口網站能夠整合政府的服務，並且基於人民的需求提供路徑
- C 18 下列何者屬於財團法人？
(A)鴻海精密工業股份有限公司 (B)國立中正文化中心
(C)國家實驗研究院 (D)中國行政學會
- C 19 在臺灣，那個非營利組織發起「飢餓三十」活動，透過公益募款活動與飢餓體驗營等方式，一同投入關懷急難救助行列？
(A)董氏基金會 (B)台積電基金會 (C)世界展望會 (D)慈濟功德會
- C 20 在科技資訊發達的電子時代中，那些電子化管理特性，改變公部門的行政功能，包括：記憶力的提高、智慧的增強、更多的彈性，以及：
(A)官僚的壟斷 (B)圖利特定財團 (C)互動的溝通 (D)網路的障礙
- D 21 下列何者為公共管理者不正確的媒體策略？
(A)媒體與政府基本上是長期的互利共生關係 (B)應隨時準備為政策說明
(C)設置專門公關幕僚機構 (D)每個人都應扮演發言人
- C 22 有關 BOT 的敘述，下列何者錯誤？
(A)BOT 模式可有效減輕政府財政負擔
(B)臺灣高速鐵路投資案係採取此模式
(C)BOT 的財務負擔與風險由政府與民間投資者平均承擔
(D)最後的移轉階段 (T)，係將產權及經營權回歸給政府
- B 23 有關權力依賴理論的描述，下列何者錯誤？
(A)組織之間相互交換資源 (B)裁量權儘量一致
(C)優勢聯盟影響資源交換 (D)每個組織都依賴其他組織
- B 24 對於公共管理 5D 基礎中「發展」(Development)意涵的闡釋，下列何者錯誤？
(A)創造一個有益於民眾提高自尊和自重的環境，包括各種制度和系統的建立
(B)主要在促進私部門商業活動的活絡，維繫經濟景氣
(C)增加選擇的自由，確保各種消費和服務的自由選擇權
(D)加強基本需求的滿足
- D 25 下列何者顯然不是 BOT 模式得以成功的關鍵因素？
(A)政府與廠商權利義務清楚 (B)政府與廠商維持良好信任關係
(C)政府儘量確保廠商有利可圖 (D)政府對廠商行使嚴密制裁與懲罰

□ 申論題解答

一、

(一)隨著二十世紀末資訊通訊科技的快速發展，促使世界各國社經結構與政治環境快速變遷，政府職能不斷擴充下也面臨許多新的問題，也使得二十世紀初韋伯所提出的官僚體制已難以應付新的變化與問題，勢必與時俱進有所調整。其中，電子化政府（E - Government）的推動，正是資訊通訊科技變遷對官僚體制衝擊之最好實例。

(二)在資訊科技發展的衝擊之下，促使政府機關推動電子化，導致政府組織從舊有官僚體制中進行內部組織結構與行政流程的調整與再造，此過程也對行政機關與行政人員構成全新的挑戰。因此在組織重新設計與調整時，如何才能設計出符合實際需求的組織調整原則，自是政府組織推行電子化政府時所面對之最大課題。

我國電子化政府之發展，主要透過網路資訊服務所引領的組織結構與服務程序之再造，以因應當今民主社會多元需求、回應性與參與性之要求：

- 1.電子商務：在以電子簽章技術建構的資訊安全環境下，推動政府機關間、政府與企業部門間，以電子資料交換技術進行通訊及交易處理。
- 2.電子採購與招標：在電子商務的安全環境下，推動政府部門以電子化方式與供應商連結，進行採購、交易及支付處理作業。
- 3.電子福利支付：運用電子資料交換、磁卡及智慧卡等技術、處理政府各種社會福利作業，直接將政府的社會福利支出遞交給應得的受益人。
- 4.電子郵遞：建立政府整體性的電子郵件系統，並提供電子目錄服務，以增進各級政府間及其與社會各部門間的溝通效率。
- 5.電子資料庫：建置各種資料庫，並提供民眾透過網際網路等各種管道隨時隨地取用政府資料。
- 6.電子化公文：公文製作與管理採行電腦化作業，並透過網路進行公文交換。
- 7.電子稅務處理：以媒體或網路報稅整合地方與稅務處理。
- 8.公用資訊服務站：運用多媒體技術在社區設置行政自動櫃員機，提供民眾取用政府資訊級證照等其他交易服務。
- 9.電子學習（E-learning）：加強寬頻網路和數位內容為主軸，並應用網際網路技術，達成無實體、零距離、無障礙的線上學習的目標。
- 10.資訊公布：政府利用網路或其他電子方式不斷即時公布法律、各機關所發布的命令、判決書、司法解釋文、訴願決定書、環境影響評估審查結論等。
目前包括法源、植根、包青天等法令資料系統，即是典型的實例。
- 11.線上申辦：就各機關已於該機關相關網站提供之線上申辦服務，提供分類目錄檢索，以方便民眾查詢、連結及使用。推動各機關運用網路簡化書證謄本使用。例如，推動高雄市稅捐處等稅捐單位連線查閱戶籍及地籍資訊，民眾可免赴戶政或地政事務所申辦戶、地籍謄本；財政部台灣省北區國稅局已發展綜合所得稅電子交件申報系統等。
- 12.電子民主：電子民主（electronic democracy）是隨著網際網路興起的重要概念，強調透過資訊科技的實施，達到直接民主的目的。行政院目前已設有「行政院院長電子信箱」，可在既有基礎上加以充實，並擴大為民眾與各級政府機關聯繫之整合式民意信箱服務系統。

二、1980年代以降，各國政府面臨經濟衰退、資源短缺與政府效能低落的危機，加上人民對於政府服務效能改善的需求，促使各國政府戮力研擬政府改造策略以進行行政革新，績效管理也日漸受到重視。

(一)根據美國國家績效評鑑的定義，所謂績效管理乃是「利用績效資訊協助設定同意的績效目標、進行資源配置與優先順序的排列，以告知管理者維持或改變既定計畫目標，並且報告成功符合目標的管理過程」。

總括來說，績效管理的意義在於透過績效的評估、衡量與追蹤機制，確保員工活動與產出能夠符合組織目標的過程。因此，績效管理的目標包含下列三方面：

- 1.策略目標：績效管理首重與組織目標相結合，並根據組織策略發展能夠評量結果、行為等成效的績效管理制度。
- 2.行政管理目標：組織以績效管理資訊作為許多行政管理決定的參考，包含薪資、陞遷、任用、績效獎勵等之依據。
- 3.發展目標：發展員工使其有效執行工作以達成組織目標，並於其績效不彰時透過績效管理尋求原因及改善的方法。

(二)而為了達成績效管理，便需建構符合績效目標的績效指標。績效指標可分為經濟、效率、效能與平等四項指標，其內涵分列如下：

1.經濟 (economic)

指「政策資源(人力、預算、財產等)應用於一項公共事務活動的水準」。

關心「投入」項目，如何使投入項目作最經濟有效的利用。該指標主要從「數量」的觀點評估投入是否符合經濟原則，而較不重視公共服務的品質。

2.效率 (efficiency)

指「投入與產出之比例或投入轉化為產出的比率」，效率主要關心「手段」的問題，經常以貨幣的方式加以表達或比較。其可分為兩項：

(1)生產效率：指製造財貨與勞務的平均成本而言

(2)配置效率：指機關所生產的許多不同服務水準是否能夠滿足利害關係人的不同偏好。

3.效能 (effectiveness)

指公共服務達成目標之程度，也就是公共服務對於標的團體狀態或行為之影響，以及公共服務符合政策目標的程度，通常以產出與結果間的關係加以衡量。因此，效果較為關心目標和結果、而忽視過程的評估。

4.公平 (equity)

指接受公共服務的標的團體及服務對象認知之公正性，通常無法在市場機制中加以界定。一般而言，公平性指標相當難以衡量，更難以表達與展現，但在當今民主社會重視民眾(顧客)滿意度予回應性的要求下，仍是政府組織必須加以衡量、評估並戮力達成之目標。